

Lauri Kiviniemi

KANKAANPÄÄN KAUPUNGINKIRJASTON
ASIAKASTYYTYVÄISYYSTUTKIMUS

Liiketalouden koulutusohjelma
Yritysviestinnän suuntautumisvaihtoehto
2010

ASIAKASTYYTYVÄISYYSTUTKIMUS CASE KANKAANPÄÄN KAUPUNGINKIRJASTO

Kiviniemi, Lauri
Satakunnan ammattikorkeakoulu
Liiketalouden koulutusohjelma
Tammikuu 2010
Katajamäki, Outi
UDK:
Sivumäärä: 40

Asiasanat: asiakastyytyväisyys, kirjasto, kyselytutkimus.

Tämän opinnäytetyön aiheena oli tutkia Kankaanpään kaupunginkirjaston asiakastyytyväisyyttä sekä palvelua. Tutkimusta tarvittiin, sillä kirjasto halusi tietoa asiakkaidensa tarpeista ja mahdollisista kehittämisen kohteista. Opinnäytetyö on tehty kirjaston näkökulmasta.

Tutkimus käynnistyi kysymyslomakkeen julkaisemisella keväällä 2009. Kyselylomake julkaistiin Kankaanpään kaupunginkirjastossa, Satakunnan ammattikorkeakoulun Kankaanpään liiketalouden yksikössä sekä Internetissä kirjaston sivuilla. Vastauksia kertyi yhteensä 121 kappaletta.

Tutkimusmenetelmä oli pääosin kvantitatiivinen, sillä valtaosa materiaalista koostuu erilaisista määrällisistä ja tilastollisin menetelmin käsiteltävistä aineistoista. Kaikki saadut vastaukset syötettiin tietokoneelle, ja Webropol- ohjelma laski jokaisen kysymyksen vastausmäärän. Tutkimustuloksia analysoimalla pyrittiin määrittelemään asiakastyytyväisyyden olennaisimmat parannuskohteet.

Osa vastauksista jouduttiin jättämään huomiotta, sillä niitä ei voitu pitää tutkimuksen kannalta järkevinä ja merkityksellisinä.

Tutkimuksen avulla onnistuttiin saamaan tietoa, joka on hyödyksi kirjaston toimintaa kehitettäessä.

CASE KANKAANPÄÄ LIBRARY

Kiviniemi, Lauri
Satakunta University of Applied Sciences
Degree Programme in Business Administration
January 2010
Katajamäki, Outi
UDC:
Number of pages: 40

Key words: customer satisfaction, library, survey.

The purpose of this thesis was to study the customer satisfaction and service of Kankaanpää Library. Research was needful, because the library wanted factual information about customers' needs to point out prospective targets for development. Research was examined from the library's point of view.

The study started in spring 2009 with the publication of the questionnaire. The questionnaire was published in the Library of Kankaanpää, Satakunta University of Applied Sciences Kankaanpää Unit, as well as on the Internet site of the library. A total of 121 questionnaires were returned to researcher.

Main focus was on a quantitative research method, since majority of the material consists of various statistical information and numerical data. All the answers were processed by computer, and Webropol program calculated the number of answers for each question.

Some of the responses had to be ignored, because they could not be regarded meaningful in terms of research.

The thesis gave out relevant information that was required to develop library's customer satisfaction.

SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

1	JOHDANTO.....	5
2	KANKAANPÄÄN KAUPUNGINKIRJASTO	6
2.1	Kirjaston historiaa.....	6
2.2	Kirjaston nykypäivä.....	7
2.3	Kirjaston viestintä.....	7
3	MITÄ ON ASIAKASTYYTYVÄISYYS.....	9
4	ASIAKASTYYTYVÄISYYSTUTKIMUS	12
4.1	Kyselylomakkeen laatiminen.....	13
4.2	Tutkimuksen toteutus.....	16
5	TUTKIMUSTULOKSET.....	17
5.1	Taustatekijät.....	17
5.2	Kirjastopalvelua arvioivat kysymykset.....	20
5.3	Kirjaston aineistoa arvioivat kysymykset.....	22
5.4	Kirjaston asiointiympäristöä arvioivat kysymykset.....	27
5.5	Satakunnan kirjastojen yhteisjärjestelmää arvioivat kysymykset.....	31
5.6	Kaupungin kirjaston kouluarvosana ja avoimet palautteet.....	34
6	TUTKIMUKSEN ARVIOINTI TUTKIMUSTULOKSISTA	36
6.1	Aikuistenosaston johtajan näkemys tutkimustuloksista.....	37
7	KEHITTÄMISAJATUKSIA.....	38
	LÄHTEET.....	40
	LIITTEET	

1 JOHDANTO

Suoritin työharjoitteluni Kankaanpään kaupunginkirjastossa kesän ja syksyn 2008 aikana. Tästä syystä oli luonnollista, että myös opinnäytetyöni käsittelisi jollain tavalla kirjastoa. Kahvipöytäkeskusteluissa kävi ilmi, että kyselylle olisi tarvetta. Aikaisemmin näin laajaa tutkimusta kirjaston asiakastytytyväisyydestä ei ole tehty. Kankaanpään liittyminen Satakirjastot-yhteisjärjestelmään marraskuussa 2009 lisää myös tutkimukseen mielenkiintoisen aspektin; mitä järjestelmästä ajattelevat asiakkaat, ja haluavatko he ottaa uuden satakuntalaisen kirjastokortin?

Aluksi kerron hieman Kankaanpään kaupunginkirjaston historiasta sekä nykypäivästä. Selvitän myös kirjaston asemaa osana Kankaanpään kaupungin organisaatiota, sekä selvitän kirjaston viestintää. Tämän jälkeen pohdin mitä on asiakastytytyväisyys ja mistä se muodostuu. Sen jälkeen onkin vuorossa asiakastytytyväisyystutkimuksen vaiheiden esittely, ja lopuksi itse tutkimustulokset.

Yhdessä kirjaston henkilökunnan kanssa suunniteltiin kyselylomaketta ja käytiin läpi perustietoja kirjastosta. Haluankin kiittää kirjaston henkilökuntaa heidän panoksestaan tämän tutkimuksen tekemisessä. Alunperin tutkimuksen piti olla valmis kesäkuussa 2009, mutta tähän aikarajaan en päässyt.

2 KANKAANPÄÄN KAUPUNGINKIRJASTO

2.1 Kirjaston historiaa

Kankaanpään ensimmäinen lainakirjasto näki päivänvalonsa vuonna 1861. Hankkeen alullepanijana sekä perustajana toimi varapastori Johan Ernst Loven, jonka leipätyö oli Kankaanpään seurakunnassa kirkkoherran apulaisena. Kirjaston sijainnista ei ole jäänyt historiankirjoihin minkäänlaisia muistiinpanoja. Suuri osa kirjoista oli uskonnollisia, sillä valtaosa suomenkielisestä kirjallisuudesta oli uskonnollista, ja olihan kirjaston hoitajakin pappi. (Vainio 1961, 4)

Kirjaston toiminta oli hyvin pienimuotoista aina vuoteen 1928 saakka. Silloin kirjasto sai uuden johtokunnan, jonka puheenjohtajaksi tuli Väinö Aho. Tämän jälkeen toiminta alkoi vilkastua. Myös kirjaston muuttaminen uudelle paikalle 1929 elvytti toimintaa merkittävästi. Niteiden määrä ylitti 1000 rajan samana vuonna, ja siitä lähtien määrä on noussut tasaista vauhtia. Vuoteen 1960 mennessä kirjoja oli lainattavana jo 6943. (Vainio 1961, 22,35)

Merkittävä uudistus kirjastoon tuli vuonna 1967, samaan aikaan kun kirjasto muutti uusiin tiloihin kauppalantaloon. Tuolloin aloitettiin musiikkikirjastoiminta. Toisin kuin nykyään, musiikkitalenteita ei voinut lainata, vaan niitä oli kuunneltava kirjaston tiloissa. Alusta asti musiikinkuuntelu kirjastossa oli hyvin suosittua. Samana vuonna tuli käyttöön myös kirjastoauto, joka oli ensimmäinen Satakunnassa. Viitenä päivänä viikossa kirjastoauto kiersi sivukylillä ja kouluilla, ja saavutti aluksi suuren suosion. Tätä suosiota ei kuitenkaan jatkunut loputtomiin, sillä myöhemmin asiakaskunta pieneni. Tähän on syiksi arveltu mm. sivukylien asukaslukujen pientymistä sekä uutuuskirjojen välityksen ongelmallisuutta sivukylien asiakkaille. Kirjastoauton toimintaa pidettiin kuitenkin tarpeellisena, ja tästä syystä kaupunki päätti hankkia uuden kirjastoauton, joka otettiin käyttöön alkuvuodesta 1981. (Nevanpää 1986, 17-20)

Vuonna 2008 kirjastoautotoiminta jouduttiin kuitenkin lopettamaan määrärahojen puutteen vuoksi.

2.2 Kirjaston nykypäivä

Nykyään kirjasto on osa Kankaanpään sivistyskeskusta yhdessä sivistyslautakunnan sekä kulttuuri- ja vapaa-aikalautakunnan kanssa. Kulttuuri- ja vapaa-aikalautakunnan tuottamia palveluita ovat kirjasto, Pohjois-Satakunnan Alueopisto, museo, musiikkiopisto ja yleiset kulttuuripalvelut sekä nuoriso- ja liikuntapalvelut. Vakituisen henkilökunnan määrä on 9. Henkilötyövuosia voi lisätä kirjastossa työskentelevä harjoittelija, työllistetty tai työkokeilija. Kirjastotoimenjohtajana toimii Aini Lähteenmäki. Hänen vastuualueinaan on mm. kirjaston talous, kehittäminen, tiedottaminen ja henkilöstöhallinto. Kirjastotoimenjohtajan esimies on sivistysjohtaja. Asiakkailleen kirjasto tarjoaa käytettäväksi kirjoja, lehtiä, av-aineistoa, digitaalista aineistoa, tietokantoja ja tietoverkkoyhteyksiä. Lisäksi kirjasto antaa kirjastonkäytön ja tiedonhaun opetusta. Kulttuurilautakunnan hyväksymissä kirjaston käytösäännöissä todetaan mm. seuraavasti: ”Kaupunginkirjaston toiminnan lähtökohtana on alueensa asukkaiden tarvitsemat kirjasto- ja tietopalvelut. Tarkoitus on tarjota yhtäläiset mahdollisuudet yleisen sivistyksen, tiedon ja virkistyksen hankintaan, tukea opiskelua ja omatoimista tiedonhakua sekä kirjallisuuden ja taiteen harrastamista.”

Asiakkaiden käytössä on myös maksullinen kopiokone ja kaksi tutkijanhuonetta. Lisäksi kirjastolla on näyttelytilaa esimerkiksi taidenäyttelyitä varten. Kankaanpäälaiset lainaavat 19 - 20 kertaa vuodessa, mikä on hieman valtakunnallista keskiarvoa suurempi määrä. Yli 40 %:lla kankaanpäälaisistä on kirjastokortti. Vuosittaisia fyysisiä käyntejä kirjastoon tehdään n. 130 000 ja vuosilainausta on noin 260 000 lainaa. (A. Lähteenmäki, henkilökohtainen tiedonanto 23.1.2009)

2.3 Kirjaston viestintä

Kankaanpään kaupungin viestintä- ja markkinointistrategia ohjaa myös kirjaston viestintää. Kaupunginhallitus vastaa kaupungin viestinnästä ja markkinoinnista sekä hyväksyy viestintä- ja markkinointisuunnitelman. Kaupungin johtoryhmä vastaa viestinnän ja markkinoinnin koordinoinnista sekä toteutuksesta. Johtoryhmään kuuluvat hallintokeskus, perusturvakeskus, sivistyskeskus, talouskeskus, tekninen

keskus sekä ympäristökeskus. Johtoryhmän tehtävänä on hyväksyä vuosittain kaupungin viestintä ja markkinointisuunnitelma (sisältäen kaikkien palvelukeskusten viestintä ja markkinointisuunnitelman) esitettäväksi kaupunginhallitukselle.

Sisäisestä viestinnästä kirjastossa vastaa kirjastotoimenjohtaja Aini Lähteenmäki. Kankaanpään kaupungin viestintä- ja markkinointistrategian mukaan esimiehen tulee varata riittävästi aikaa alaistensa kanssa noin kerran vuodessa käytävään kehittämiskeskusteluun. Tämän lisäksi kirjasto pitää henkilöstöpalavereita noin kerran kuukaudessa. Muita sisäisen viestinnän kanavia ovat henkilöstölehti Viskuri, intranet, sähköposti, kaupungin sisäinen tiedote Pikku-Viskuri sekä ilmoitustaulu. Kankaanpään kaupunki on listannut viestinnän ensisijaisiksi kohderyhmiksi kankaanpääläiset, kaupungin henkilöstön, median sekä Pohjois-Satakunnan yritykset. Näiden lisäksi tärkeitä kohderyhmiä ovat muunmuassa varusmiehet, potentiaaliset paluumuuttajat ja satakuntalaiset. (A. Lähteenmäki, henkilökohtainen tiedonanto 23.1.2009)

Kankaanpään kaupunginkirjastolla on myös omat Internet-sivut, joiden avulla viestintää toteutetaan. Sivuilta löytyvät aineistotietokanta, aukioloajat, lainojen uusiminen, ohjeita tiedonhakuun, yhteystiedot sekä paljon muuta ajankohtaista tietoa kirjastosta. Kirjaston aulassa sijaitsevaa ilmoitustaulua käytetään aktiivisesti asiakkaille tiedottamiseen. Tämän lisäksi tärkeimmistä asioista tiedotetaan lainauspöytään liimattavilla infoteksteillä. Kirjanmerkkeinä jaettavia tiedonantoja käytetään myös usein. Kirjastoon ilmestyvistä uutuuskirjoista tehdään kuukausittain uutuusluettelo, joka on jokaisen asiakkaan nähtävillä sekä paperimuotoisena että kirjaston Internet-sivuilla. Edellä mainittujen viestintäkeinojen lisäksi henkilökunta antaa informaatiota palvelutilanteissa. (A. Lähteenmäki, henkilökohtainen tiedonanto 6.4.2009)

3 MITÄ ON ASIAKASTYYTYVÄISYYS

Tässä kappaleessa tarkastellaan asiakastyytyväisyyden muodostumista sekä asiakastyytyväisyyttä yleisellä tasolla. Kirjastotyössä yksi osa-alue muodostuu asiakkaiden kanssa toimimisesta. Tästä syystä on tärkeää, että henkilökunta on palveluhaluista sekä ammattitaitoista. Kuten myöhemmistä tutkimustuloksista tulee ilmi, Kankaanpäässä asiakastyytyväisyyden taso on hyvin korkeaa luokkaa.

Kirjastopalvelut toimivat julkisella sektorilla. Toisin kuin yksityisellä sektorilla palvelujaan tarjoavat yritykset, kirjaston on toimittava kollektiivisuus-periaatteen mukaan. Esimerkiksi jos asiakas haluaa tietyn kirjan hankittavaksi kirjaston kokoelmiin, ei sitä hankita, mikäli kirjalle ei nähdä suurempaa lukijapotentiaalia. Tästä syystä kirjojen valinta on haasteellista, sillä kirjastotoiminnassa asiakaskunta koostuu hyvin monimuotoisesta ihmisjoukosta. Kaikkia on mahdoton miellyttää. Kirjasto ei voi myöskään valita asiakkaitaan. Jokaista joka käyttäytyy kirjaston sääntöjen mukaan, on palveltava. (Lovio & Tiihonen 2005, 20,2)

Toisin kuin kaupalliset yritykset, julkisen palvelun organisaatioviestinnällä ei pyritä välttämättä houkuttelemaan asiakkaita. Toki jos kirjastossa huomataan esimerkiksi lainaajien määrässä selkeä laskusuunta, voidaan käyttää samoja konsteja markkinoinnissa kuin kaupallisella alalla. Pääsääntöisesti kirjasto pyrkii viestimään asiakkailleen kuitenkin ohjaavasti, opastavasti, valistavasti sekä neuvovasti. (Rissanen 2005, 49)

”Asiakastyytyväisyys ilmaisee asiakkaan palveluun kohdistuvien odotusten ja kokemuksen suhdetta” (Lahtinen & Isoviita 2001, 44).

Kirjastossa asiakaspalvelutilanteita muodostuu lainaustiskillä, puhelimessa sekä sähköpostin välityksellä. Koulutuksen lisäksi hyvät ihmissuhdetaidot ovat tarpeen.

Kirjasto on hyvin asiakaskeskeinen organisaatio, joten sen on pyrittävä pääsemään tavoitteisiinsa asiakastyytyväisyyden avulla. Ilman tietoa siitä, mikä tekee asiakkaista tyytyväisiä, ei voida vaikuttaa niihin osatekijöihin joista asiakastyytyväisyys syntyy. (Ylikoski 2000, 149; Lovio & Tiihonen 2005,11)

Asiakas saapuu kirjastoon tyydyttääkseen jonkun tarpeen. Se voi olla lehtisälissä päivän lehden lukeminen, kirjan lainaaminen, nettipalveluiden käyttö tms. Asiakkaalle tuottavat tyytyväisyyttä palvelun ominaisuudet sekä palvelun käytön seuraukset. Kirjastossa asiakas voi olla tyytyväinen esimerkiksi hyvään ja kattavaan lehtivalikoimaan (konkreettinen ominaisuus) tai ystävällisesti palvelevaan henkilökuntaan (abstrakti ominaisuus). Mikäli kirjasto haluaa vaikuttaa asiakkaan tyytyväisyyteen, tulee sen etsiä erilaisia palvelun konkreettisia ja abstrakteja ominaisuuksia, joiden kautta vaikuttaa tyytyväisyyteen. Myös esimerkiksi kirjastossa olevien kirjojen laatu vaikuttaa asiakkaan tyytyväisyyteen. Mikäli kirjat ovat huonokuntoisia ja vaikeasti löydettävissä, saa asiakas helposti negatiivisen kokemuksen kirjastosta. Muodostaessaan palvelukokemusta asiakkaan päätökseen vaikuttavat vuorovaikutustilanteet palveluhenkilöstön kanssa, palveluympäristö, organisaation imago sekä palvelusta perittävä hinta. (Ylikoski 2000, 151-155)

Asiakkaan haluama palvelu ei muodostu yksistään asiakkaan tarpeista. Tarpeiden lisäksi asiakkailla on toiveita palvelun laadusta. Asiakkaan odotukset täyttyvät parhaiten silloin, kun sekä tarpeet että toiveet kohtaavat. Jokainen kirjasto pystyy lainaamaan kirjoja asiakkaalle, mutta jokainen kirjasto ei kohtelee asiakasta tavalla, joka miellyttää tätä. (Grönroos 1998, 263, 264)

Unohtaa ei myöskään sovi yrityksen imagon sekä kuulopuheiden merkitystä palvelukokemuksen tason mittarina. Esimerkiksi Kankaanpään kaupunginkirjaston saama Noormarkku-palkinto (Kirjakillan vuosittain myöntämä huomionosoitus kunnalle, joka palkinnon myöntämistä edeltävänä vuonna on käyttänyt vähiten rahaa asukasta kohti kirjastonsa kirjahankintoihin) vaikutti varmasti ihmisten mielipiteisiin kirjaston tasosta. Toisaalta kyseisessä tapauksessa Kankaanpään kirjasto pääsi tv-uutisiin, joten tunnettuus lisääntyi, ja varmasti monen potentiaalisen asiakkaan mielenkiinto heräsi kirjastoa kohtaan.

Viime aikoina on yritetty päästä eroon ajattelutavasta, jossa asiakas nähdään passiivisena kuluttajana. Tässä ajattelutavassa asiakas on jaettu tiettyyn kohderyhmään yrityksen toimesta. Myös viestintä on yksisuuntaista, eikä asiakas pääse juurikaan siihen vaikuttamaan. Nykyisin asiakasta on kuitenkin alettu arvostamaan enemmän. Viestinnästä on pyritty saamaan kaksisuuntaista, ja asiakkaalle on pyritty antamaan aktiivisempi rooli. Esimerkiksi kirjastotyössä tämä näkyy selkeämpänä tiedottamisena sekä asiakkaiden tarpeiden parempana huomioonottamisena. Kankaanpään kirjasto eroaa tässä asiassa suuremmista kirjastoista siten, että suuri osa asiakkaista on työntekijöille tuttuja. Näin asiakassuhteesta tulee läheisempi, ja erilaisten asiakkaiden tarpeet voidaan ottaa paremmin huomioon. (Lotti 2001, 63)

Asiakkaalle on tärkeää, että hänelle annetut lupaukset pidetään. Asiakkaan esittämät ongelmat tulisi myös ottaa huomioon positiivisesti. Asiantuntemuksen ja ammattitaidon lisäksi asiakaspalvelijan tulisi olla myös viestintätaitoiltaan hyvä. (Korkeamäki, Pulkkinen & Selinheimo 2000, 44 -45)

Kirjastotyössä ongelmatilanteita asiakkaiden kanssa syntyy lähes päivittäin. Kirjoja saattaa olla hukassa ja sakkomaksujen kanssa voi olla epäselvyyksiä. Ongelmista kuitenkin selvittää asiakasta kuuntelemalla sekä asioihin paneutumalla. Mikäli jokin asia ei kirjastovirkailijoiden tai osastonjohtajien kanssa selviä, ohjataan asiakas kirjastotoimenjohtajan luokse selvittämään asiaa. Kirjastotyöntekijöiden ammattitaito sekä kokemus on suuressa roolissa juuri tämänkaltaisissa tilanteissa.

4 ASIAKASTYYTYVÄISYYTUTKIMUS

Kankaanpään kaupunginkirjaston asiakastyytyväisyystutkimus sisälsi sekä kvantitatiivisen tutkimuksen että kvalitatiivisen tutkimuksen muotoja. Pääsääntöisesti tutkimusta voidaan kuitenkin pitää kvantitatiivisena, sillä tutkimus sisälsi hyvin paljon määrällisiä vastauksia. Tutkimusongelmana oli, millaisina ihmiset kokevat kirjaston palvelut sekä miten kirjaston palveluita voisi kehittää? Aihe rajattiin tutkimalla pääsääntöisesti vain kirjastossa asioivien sekä kaupungin nettisivuilla vierailevien ihmisten mielipiteitä. tässä kappaleessa käydään läpi tutkimuksen etenemistä sekä sen pääpiirteitä.

Mikäli yritys haluaa saada mahdollisimman kattavasti tietoa asiakkaidensa mielipiteistä, on otettava käyttöön asiakastyytyväisyyden seurantajärjestelmä. Kyseinen seurantajärjestelmä sisältää suoran palautteen järjestelmän sekä tutkimukset. Kirjastotyössä suoraa palautetta on varsin helppo saada asiakkailta, esimerkiksi palvelutilanteissa. Mikäli halutaan saada kattavaa tietoa palvelun tasosta, on syytä teettää asiakastyytyväisyystutkimus ja vertailla siitä, sekä suorasta palautteesta tulleita tuloksia. Aloitettaessa laatimaan asiakastyytyväisyystutkimusta, tulisi muistaa siihen sisältyvät neljä päätavoitetta. Ensimmäisenä tulisi selvittää mitkä asiat vaikuttavat asiakastyytyväisyyteen. Toisena tavoitteena on selvittää tämänhetkisen asiakastyytyväisyyden taso. Kolmanneksi voidaan alkaa kartoittaa toimenpiteitä, joiden avulla aiemmin mitattua asiakastyytyväisyyttä voidaan alkaa kehittämään. Neljäs tavoite asiakastyytyväisyystutkimusta tehtäessä on asiakastyytyväisyyden kehittymisen seuranta. Tämä edellyttää tietyin väliajoin suoritettavia mittauksia, joiden perusteella nähdään, onko asiakastyytyväisyys kehittynyt. (Ylikoski 2000, 155-156)

Onnistuneessa asiakastyytyväisyystutkimuksessa tulisi ottaa huomioon myös kyseisen aikakauden yhteiskunnallinen tilanne. (Lotti 1994, 10).

Esimerkiksi tätä tutkimusta tehtäessä maailmantaloudellinen tilanne oli lähtenyt jo laskuun, ja tuleva taantuma oli alkamaisillaan. Vaikka kirjasto toimii julkisella sektorilla ja on ilmainen kaikille, talouden taantuma vaikuttaa kirjaston resursseihin palveluilla asiakkaitaan. Kirjoja ei voida ostaa enää niin paljon kuin ennen sekä joitain palveluja voidaan joutua supistamaan tai karsimaan rahanpuutteen vuoksi.

4.1 Kyselylomakkeen laatiminen

Tässä tutkimuksessa käytettiin standardoitua kysymyslomaketta, jossa kysymykset nimetään ja muotoillaan tarkasti etukäteen, sekä esitetään samalla tavalla ja samassa järjestyksessä haastateltaville. (Lahtinen J. & Isoviita A. 2002, 75)

Mitä huolellisemmin kysymykset ovat suunniteltu, sitä vähemmän aikaa kuluu tutkimuksen myöhempisiin vaiheisiin. Kysymysten muoto tulee miettiä tarkkaan, sillä useimmiten siitä koituu suurimmat epäselvyydet. (Lahtinen J. & Isoviita A. 2002, 71)

Kysymysten tulisi olla sellaisia, että ne eivät johdattele vastaajaa, ovat lyhyitä, yksinkertaisia ja selkeitä sekä slangisanat, sivistyssanat ja oudot sanat ovat karsittu. Kysymysten tulisi myös sisältää vain yksi kysymys kerrallaan. (Lotti 2001, 145)

Kysymykset suunniteltiin yhdessä kirjaston henkilökunnan kanssa. Kysymysten avulla pyrittiin kartoittamaan mahdollisimman tarkasti asiakkaiden mielipiteitä kirjaston eri toiminnoista. Pyrittiin myös pitämään kysymyslomakkeen pituus suhteellisen lyhyenä. Liian pitkä kysymyslomake olisi voinut vähentää vastaajien mielenkiintoa osallistua kyselyyn. Näin ollen kysymyksiä laadittiin 16 kappaletta. Kysymykset laadittiin paperille ja asiakkaiden oli mahdollista täyttää kysymyslomake kirjaston tiloissa, Satakunnan ammattikorkeakoulun Kankaanpään

liiketalouden yksikössä sekä Kirjaston Internet-sivuilla. Kaikkien vastaajien kesken arvottiin kirjapalkintoja. Näin pyrittiin motivoimaan vastaajia.

Lomakkeessa oli paljon asteikkokysymyksiä, joissa vastaajille annettiin 5-portainen asteikko, jossa 1 on kielteisin arvo (täysin eri mieltä) ja 5 myönteisin arvo (täysin samaa mieltä). Timo Rope sanoo kirjassaan markkinointitutkimuksen opas seuraavaa: ”Koska kysymysmuotoilulla pyritään saamaan vastaaja ilmaisemaan oma mielipiteensä, kannattaa ”ei osaa sanoa”- vaihtoehdon käyttöä pyrkiä välttämään. Tämä johtuu siitä, että ihmisellä on tapana käyttää tätä hyväkseen myös niissä tapauksissa, missä heillä olisi ko. asiaan jokin mielipide.” (Rope 1992, 37).

Tässä tutkimuksessa kuitenkin otettiin mukaan myös vaihtoehto ”en osaa sanoa”. Tällä pyrittiin helpottamaan vastaajien urakkaa ja välttämään ns. vääriä vastauksia. Mikäli neutraalia vastausvaihtoehtoa ei olisi ollut, osa vastaajista olisi varmasti ennemmin vastannut kuin jättänyt kohdan tyhjäksi, ja tämä olisi saattanut vääristää tutkimustuloksia.

Asteikkokysymysten lisäksi lomakkeessa oli myös avoimia kysymyksiä. Näin pyrittiin saamaan yksityiskohtaista tietoa vastaajien mieltymyksistä sekä täydentämään kysymysten vastausmahdollisuuksia.

Kysymyslomake testattiin ennen sen käyttöönottoa. Näin pyrittiin välttämään epäselvyyksiä ja varmistamaan, että kysymykset ovat sisällöllisesti toimivia, lomake ei ole liian raskas täyttää ja että kysymysten ohjaustekstit ovat selkeitä. (Rope 1992, 38).

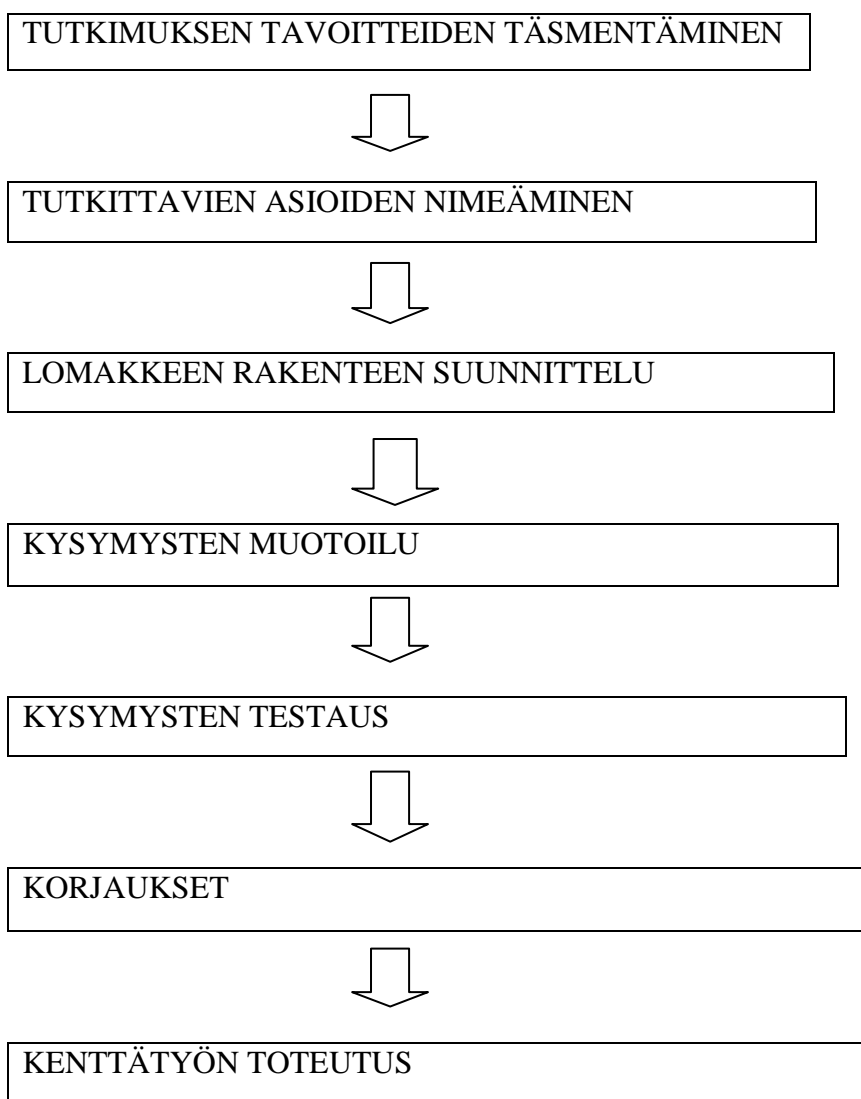
Vastausaikaa annettiin kuukausi. Alun perin oli tarkoitus, että vastausaikaa olisi vain kaksi viikkoa, mutta vastausaikaa pidennettiin, jotta saataisiin enemmän vastauksia ja tutkimuksesta tulisi kattavampi. Lisäksi ihmiset käyvät kirjastossa hyvin vaihtelevin välein, ja tästä syystä kaksi viikkoa ei olisi riittänyt tavoittamaan kaikkia mahdollisia vastaajia.

Vastaajien motivoimiseksi on tärkeää kirjoittaa saatekirje. Saatekirjeeseen sisällytetään tutkimuksen tarkoitus sekä pyritään korostamaan vastaamisen tärkeyttä.

Myös palkinnoista sekä vastauksien luottamuksellisuudesta mainitaan saatekirjeessä.
(Lahtinen J. & Isoviita A. 2002, 84)

Tämän kyselyn saatekirje laadittiin yhdessä kirjaston henkilökunnan kanssa. Varsinaista saatekirjettä ei tehty, vaan kyselyn alkuun lisättiin saateteksti, joka oli lyhyt ja ytimekäs. Tekstissä mainittiin palkinnoista sekä selitettiin miksi tutkimus tehdään.

Kysymysten ja lomakkeen laatimisen vaiheita selventää alla oleva kuvio.



Kuvio 1.Kysymysten ja lomakkeen laatimisen vaiheet. (Lahtinen J. & Isoviita A. 2002, 71)

Tätä tutkimusta lähdettiin myös rakentamaan yllä olevaa kuviota noudattaen. Tutkimuksen tavoitteiksi asetettiin kattavan asiakastyytyväisyyskyselyn

valmistaminen ja toteutus onnistuneesti. Tutkittavia asioita olivat asiakastyytyväisyys ja sen taso Kankaanpään kaupunginkirjastossa. Kuten aiemmin mainitsin, kysymykset suunniteltiin yhdessä kirjaston henkilökunnan kanssa, jonka jälkeen ne testattiin. Kun kysymykset oli testattu ja korjattu toimiviksi, alkoi kenttätöön toteutus, jonka lopuksi tutkimustulokset koottiin kyselylomakkeiden vastauksista.

4.2 Tutkimuksen toteutus

Tässä tutkimuksessa käytettiin yksinkertaista satunnaisotantaa. Näin ollen jokaisella otantayksiköllä on sama todennäköisyys tulla mukaan otokseen. (Lahtinen J. & Isoviita A. 2002,

Tässä tapauksessa otantayksiköitä olivat kirjastossa asioivat, kirjaston Internet-sivuilla käyvät, sekä Satakunnan ammattikorkeakoulun Kankaanpään liiketalouden yksikössä käyvät ihmiset. Kysymyslomakkeet asetettiin näkyvälle paikalle sekä kirjaston että ammattikorkeakoulun tiloihin. Lisäksi kirjaston henkilökunta pyrki edesauttamaan vastaushalukkuutta mainostamalla kyselyä mm. asiakaspalvelutilanteissa. Tämä tehtiin kuitenkin hienovaraisesti eikä ihmisiä ”pakotettu” vastaamaan, mikäli he eivät olleet halukkaita.

Vastausajan päätyttyä yhdistin kirjastoon ja ammattikorkeakouluun sekä Internetiin tulleet vastaukset. Tämä tapahtui niin, että siirsin vastauslomakkeille tulleet vastaukset Webropol-ohjelmaan, jossa olivat jo kaikkien Internetiin vastanneiden vastaukset. Näin ollen sain kaikki tutkimustulokset samaan paikkaan ja vastausten analysointi oli helpompaa.

Kun tutkimustulokset on saatu tutkimustiedoksi, on tärkeää tarkistaa raakatieto. Tämä on tärkeää siksi, että mahdolliset tulosten vääristymät löydetään. Jokainen vastaus käydään läpi ja tarkistetaan niiden järkevyyttä. (Rope 1992, 44).

Käydessäni tutkimustietoja läpi, havaitsin kysymyksessä numero 14. selviä vääristymiä. Kysymys käsitteli vastaajien valmiutta maksaa varauksista yms. Kaksi vastaajaa oli vastannut jokaiseen kohtaan kysymyksessä 50 € ja 100 €. Tämä on luonnollisesti aivan yläkanttiin, sillä kirjaston maksut ovat korkeimmillaan 4 € (kaukolaina). Jätin kyseiset kohdat huomiotta tutkimustuloksissa, jotta ne eivät vääristäisi keskiarvoa.

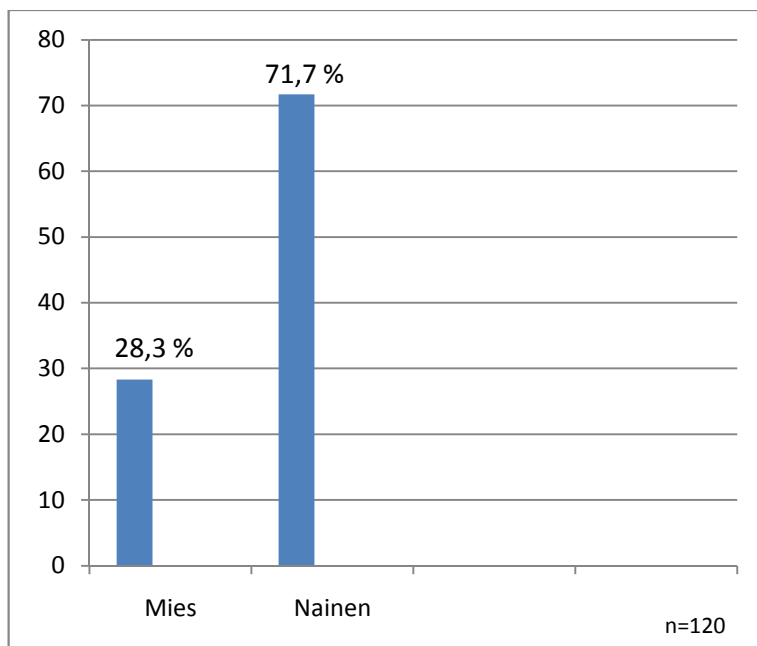
5 TUTKIMUSTULOKSET

Tässä kappaleessa käydään läpi tutkimuksen tuloksia. Kyselyyn tuli vastauksia yhteensä 121 kappaletta. Jokaisesta taulukosta löytyy kuhunkin kysymykseen tulleiden vastausten määrä (n = vastaajien määrä.) Kappale on jaettu alaotsikoihin, jotka jakavat tulokset taustatekijöihin, kirjastopalveluja arvioiviin kysymyksiin, aineistoa koskeviin kysymyksiin, kirjaston asiointiympäristöä arvioiviin kysymyksiin, ja viimeisessä luvussa tarkastellaan avoimia palautteita sekä kirjaston saamaa kouluarvosanaa.

Osassa kysymyksistä esitettiin väittämiä, jotka vastaajat arvioivat asteikolla 1–5, jossa 1 on kielteisin arvo (täysin eri mieltä) ja 5 myönteisin arvo (täysin samaa mieltä.)

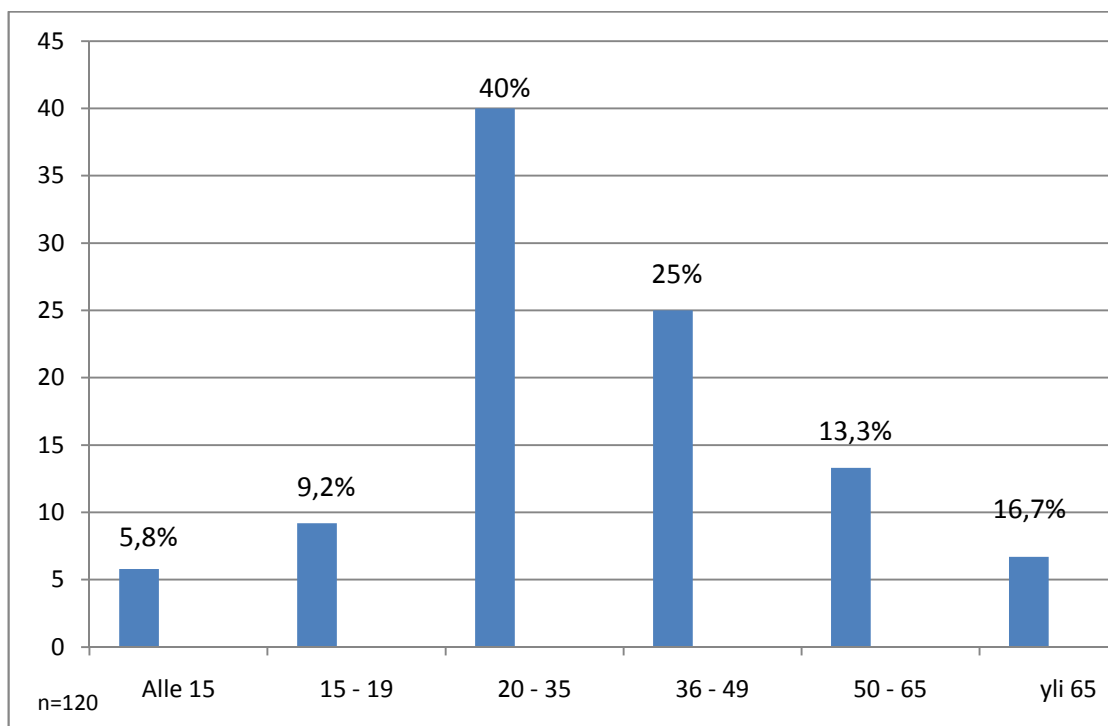
5.1 Taustatekijät

Oheisesta taulukosta ilmenee vastaajien sukupuolijakauma prosentuaalisesti. Numeroina miehiä oli vastanneista 34 kappaletta ja naisia 86 kappaletta.



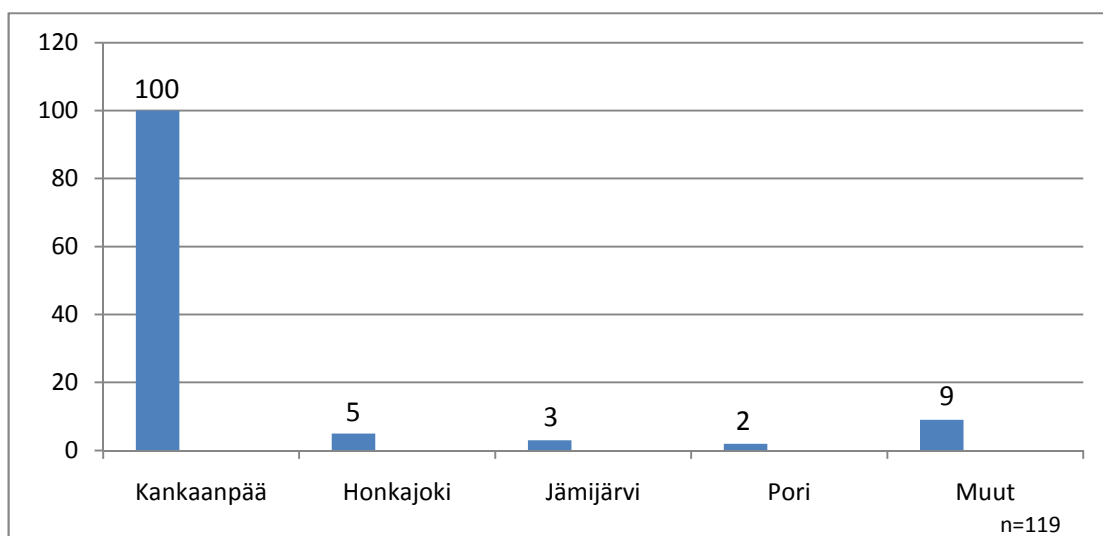
Kuvio2. Vastaajien sukupuoli

65 % vastaajista oli 20–49-vuotiaita. Alla olevasta taulukosta ilmenee tarkemmin vastaajien ikärakenne.



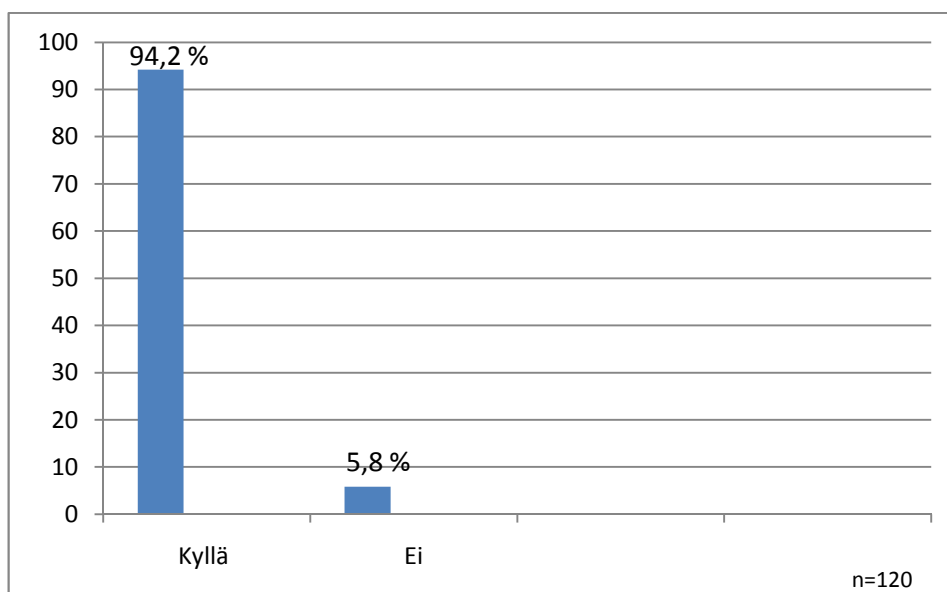
Kuvio 3. Vastaajien ikä

Ylivoimaisesti suurin joukko vastaajista asui Kankaanpäässä. Alla olevassa kuviossa kohta muut sisältää seuraavat paikkakunnat: Ylivieska, Tampere, Ylöjärvi, Parainen, Vaasa, Suodenniemi, Rauma ja Säkylä. Lisäksi yhdessä vastauksessa oli kotikunnaksi nimetty Haarikka.



Kuvio 4. Kotikunta

Vain 7 vastaajaa ei omistanut kirjastokorttia Kankaanpään kaupunginkirjastoon. Alla olevasta taulukosta ilmenee vielä luvut prosentteina.

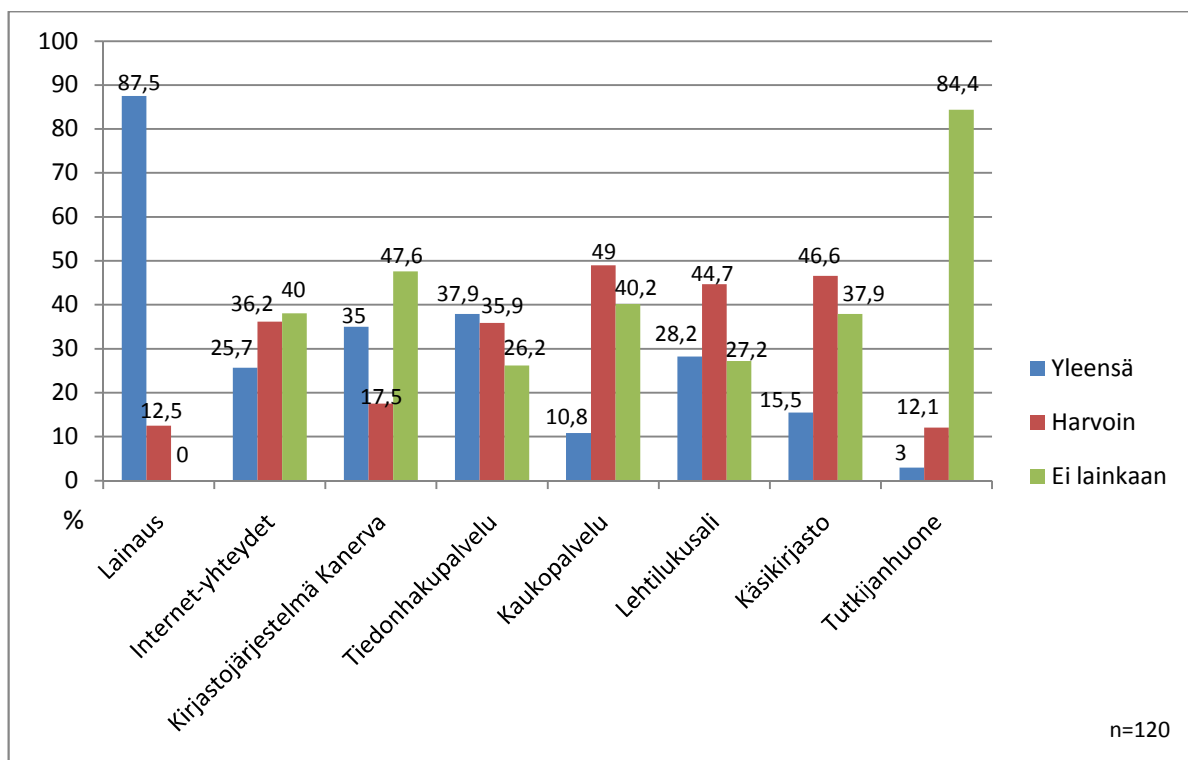


Kuvio 5. Onko sinulla Kankaanpään kaupunginkirjaston kirjastokortti?

5.2 Kirjastopalveluja arvioivien kysymysten vastaukset

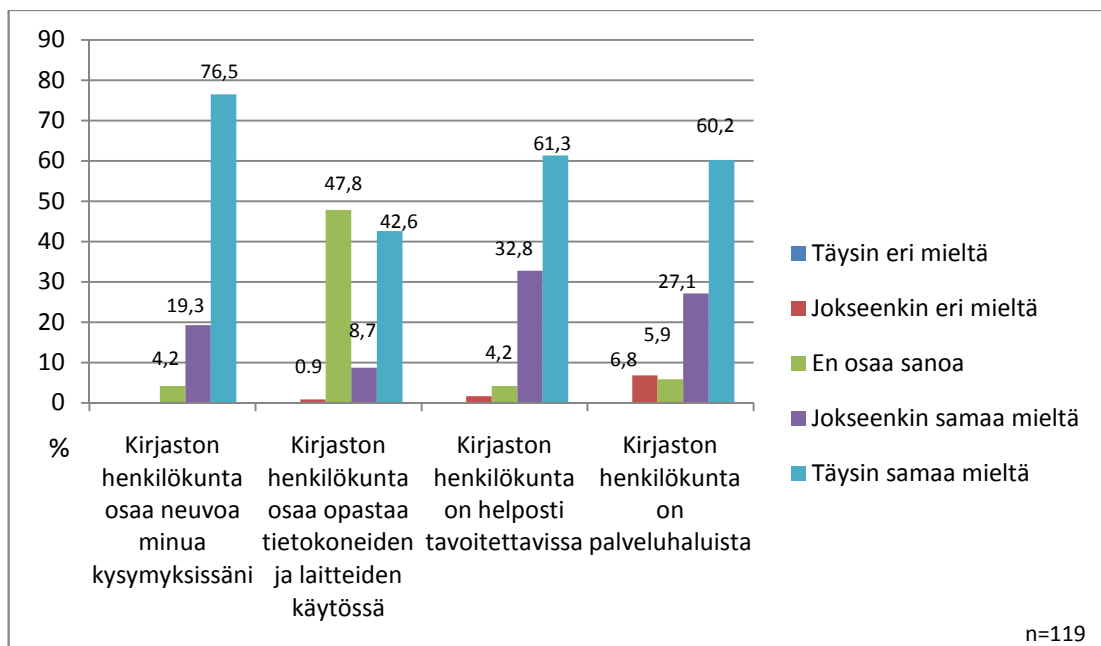
Vastaajia pyydettiin kertomaan mitä kirjaston palveluja he käyttävät. Vaihtoehtoina jokaisen mainitun palvelun kohdalla olivat yleensä, harvoin ja ei lainkaan. Lainausta kertoi käyttävänsä yleensä lähes 90 % vastaajista. Huomionarvoista oli myös se, että kaikki vastanneet kertoivat käyttävänsä lainausta, eli ei lainkaan kohtaan ei tullut yhtään vastausta. Tutkijanhuonetta ei käytä lainkaan yli 80 % vastaajista, ja vain 3 % kertoi käyttävänsä sitä usein. Muut kirjaston palvelut jakoivat vastauksia tasaisemmin.

Oheisessa taulukossa vielä yhteenveto kirjaston palveluiden käyttöjakaumasta. Numerot kertovat kuinka monta prosenttia vastaajista käyttää mitään palvelua yleensä, harvoin tai ei lainkaan.



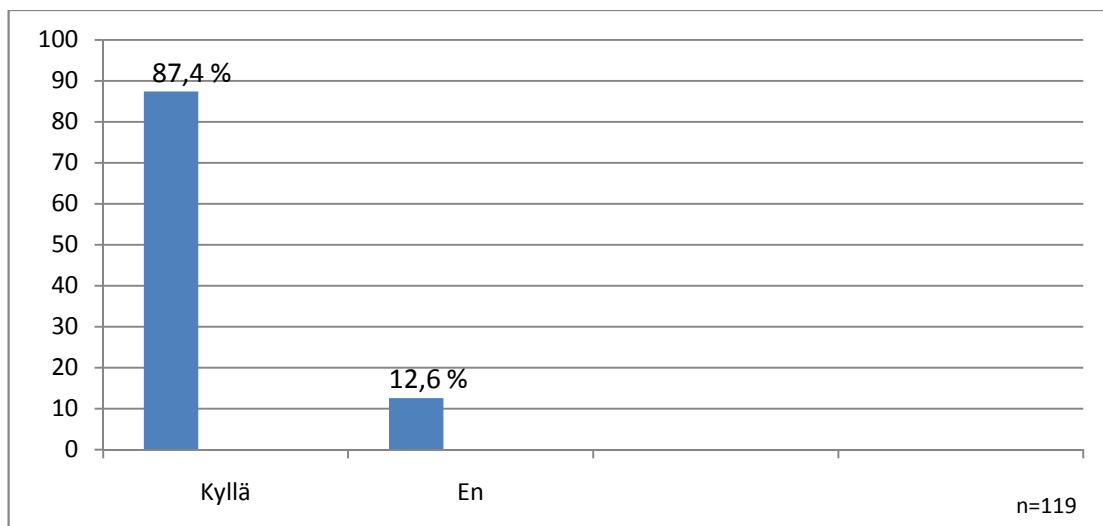
Kuvio 6. Mitä kirjaston palveluja käytät?

Kirjaston asiakaspalvelusta annettiin pääsääntöisesti positiivista palautetta. Peräti 76,5 % vastaajista oli täysin samaa mieltä siitä, että kirjaston henkilökunta osaa neuvoa heitä kysymyksissään. Lähes puolet vastaajista ei osannut vastata siihen, osaako kirjaston henkilökunta opastaa tietokoneiden ja laitteiden käytössä. Alla oleva taulukko kertoo vastauksien prosentuaalisen jakauman.



5.3 Kirjaston aineistoa arvioivat kysymykset

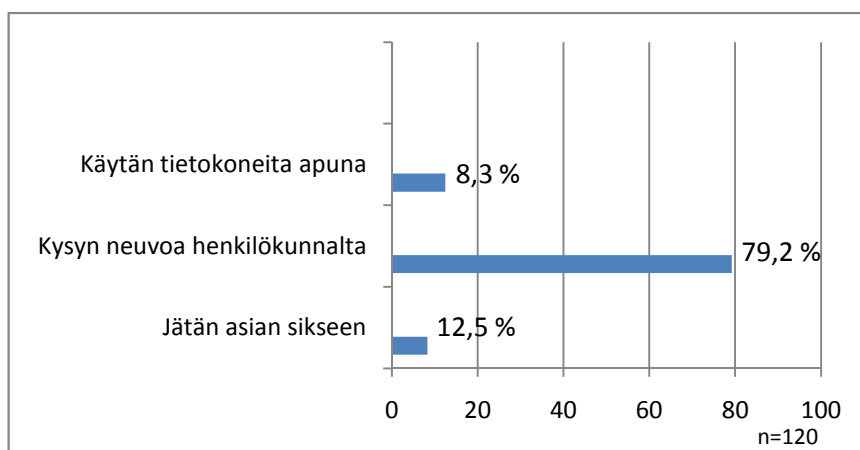
Lähes 90 % vastaajista löytää yleensä etsimänsä aineiston helposti. Vaikeuksia löytää aineistoa koki vajaa 13 % vastaajista. Seuraavasta taulukosta ilmenee vastauksien prosentuaalinen jakauma.



Kuvio 7. Löydätkö etsimäsi aineiston yleensä helposti?

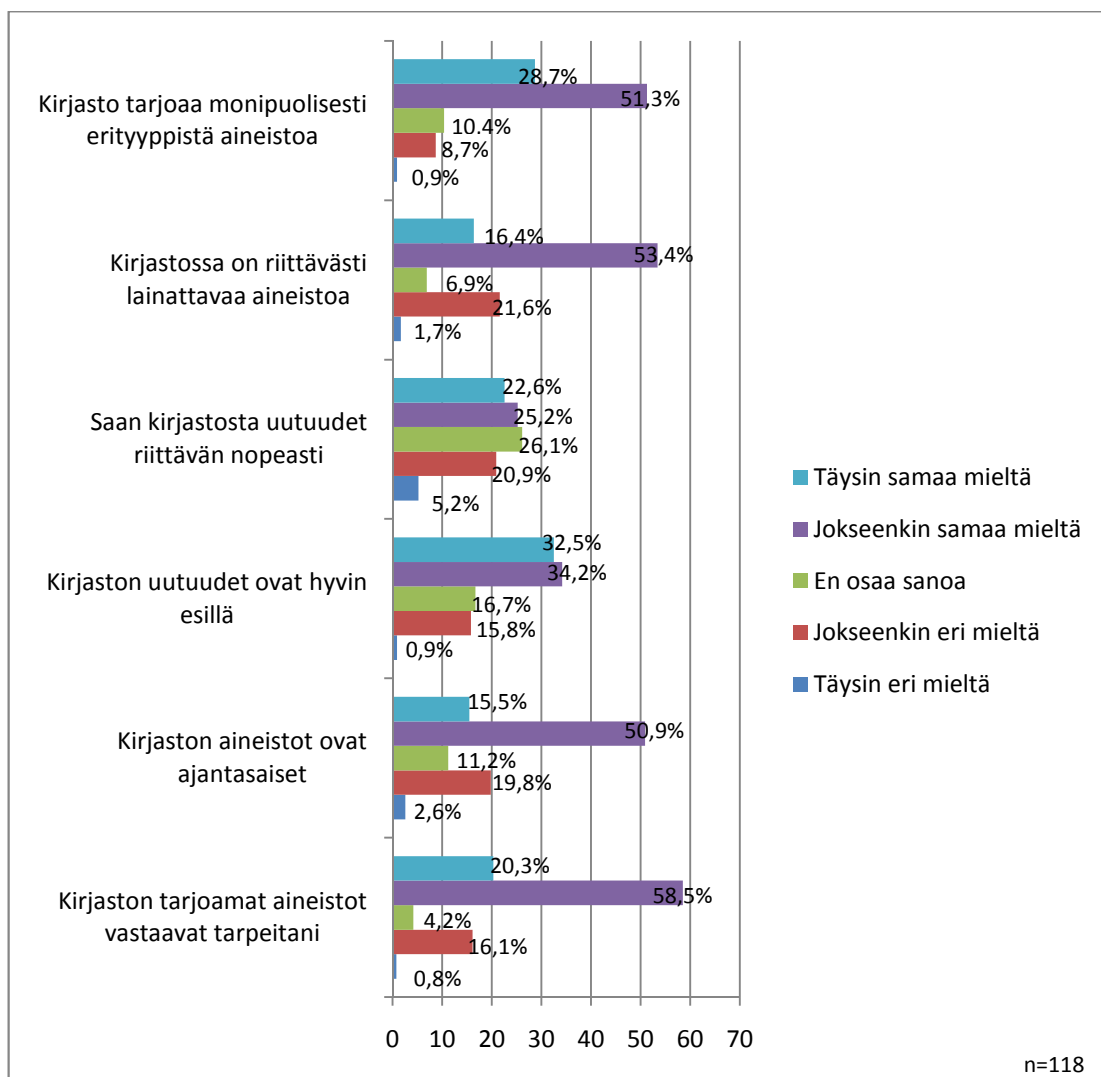
Seuraavaksi kysyttiin mitä teet, jos aineistoa ei löydy? **Vastausvaihtoehtoja** olivat: Jätän asian sikseen, kysyn neuvoa henkilökunnalta, ja käytän tietokoneita apuna, mitä ohjelmia?

Lähes 80 % vastaajista kertoi ongelmatilanteissa kääntyvänsä henkilökunnan puoleen. Tietokoneita apunaan käyttävistä 7 kertoi käyttävänsä kirjaston hakuohjelmia. Loput jättivät kohdan tyhjäksi. Alla olevasta taulukosta näkyy jokaisen vaihtoehdon saamat prosentit.



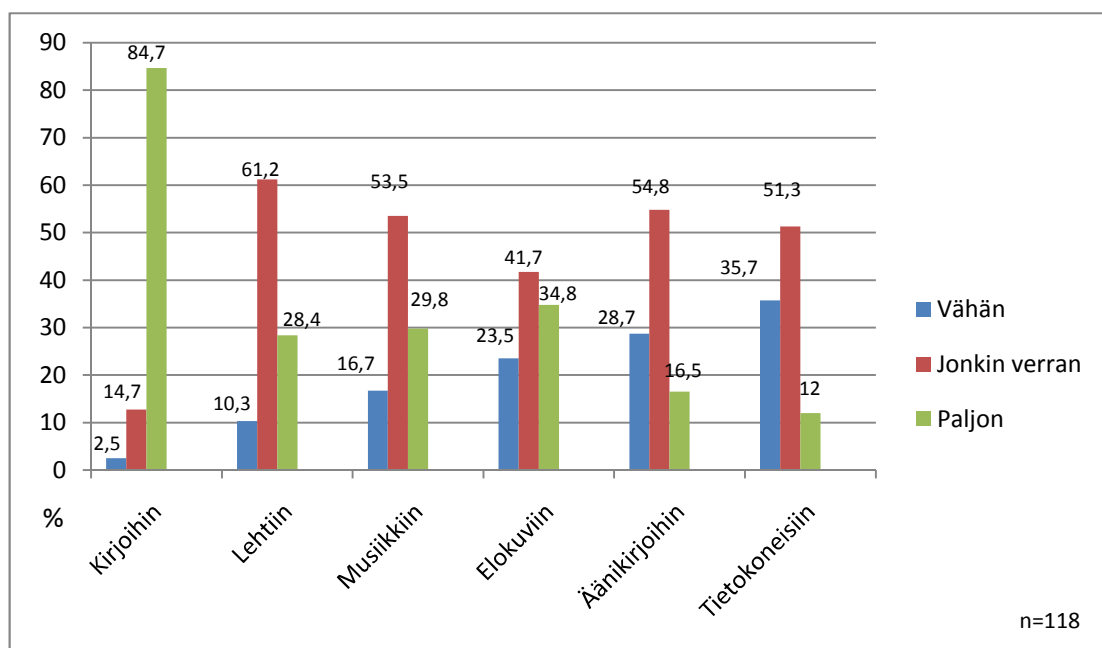
Kuvio 8. Mitä teet, jos aineistoa ei löydy?

Seuraava kysymys arvioi kirjaston tarjoaman aineiston laatua. Täysin eri mieltä vastausvaihtoehto jäi jokaisessa kohdassa alle 10 %. Kaikkein tasaisimmin mielipiteet jakoi väittämä, saan kirjastosta uutuudet riittävän nopeasti. Alla oleva taulukko kertoo vastauksien prosentuaalisen jakauman.



Kuvio 9. Arvioi kirjaston aineistoa.

Kirjaston määrärahoja koskevassa kysymyksessä vastaajat saivat päättää panostaisivatko kirjoihin, lehtiin, musiikkiin, elokuvaan, äänikirjoihin ja tietokoneisiin joko vähän, jonkin verran tai paljon. Ylivoimaisesti eniten vastaajat laittaisivat määrärahoja kirjoihin. Tietokoneisiin ei puolestaan panostaisi paljon kuin 12 % vastaajista. Alla olevasta taulukosta ilmenee eri vaihtoehtojen saama prosenttimäärä.

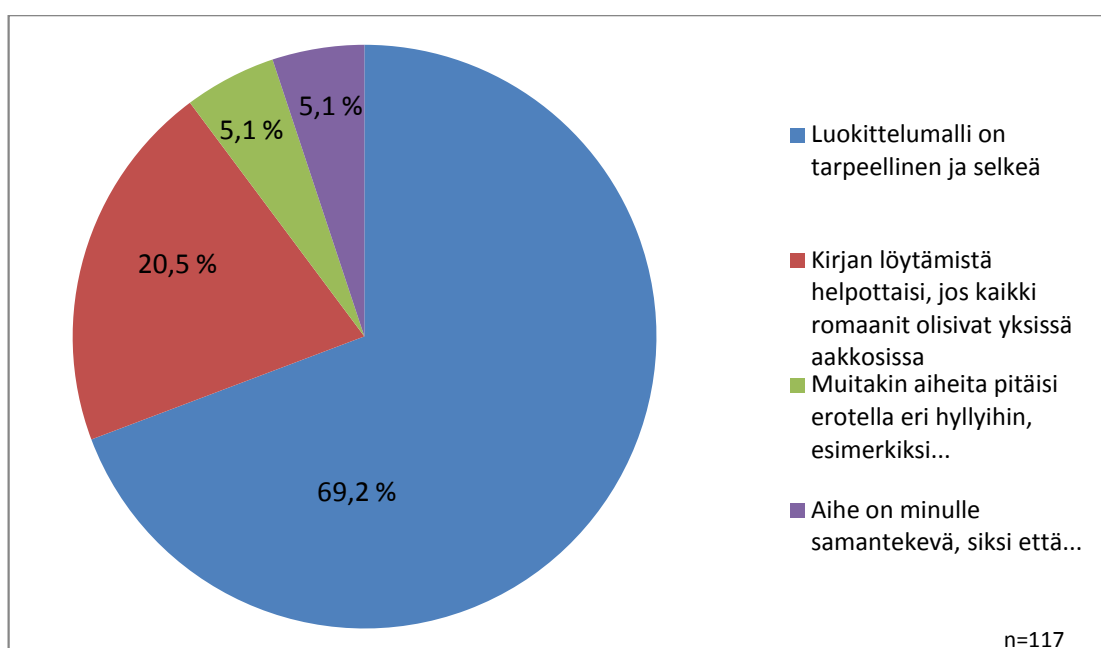


Kuvio 10. Jos saisin itse päättää kirjaston määrärahoista, panostaisin

Seuraavassa kysymyksessä tiedusteltiin vastaajien mielipidettä kirjaston aineiston lajittelusta, ja se kuului seuraavasti: Tällä hetkellä löytyvät omista hyllyistään romaanien erityislajit, kuten salapoliisiromaanit, tieteiskirjat, kauhu- ja fantasiakirjat sekä pakinat ja kaskut. Mitä mieltä olet kirjaston lajittelusta?

Vaihtoehtoina olivat seuraavat väittämät: 1. Luokittelumalli on tarpeellinen ja selkeä. 2. Kirjan löytämistä helpottaisi, jos kaikki romaanit olisivat yksissä aakkosissa. 3. Muitakin aiheita pitäisi erotella eri hyllyihin, esimerkiksi.. 4. Aihe on minulle samantekevä, siksi että...

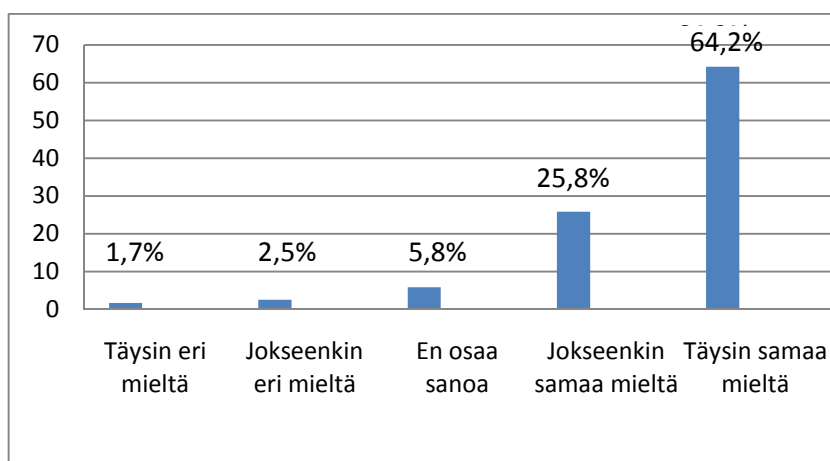
Lähes 70 % vastaajista piti luokittelumallia tarpeellisenä ja selkeänä. Kuuden vastaajan mielestä muitakin aiheita pitäisi erotella eri hyllyihin. Esimerkkeinä tähän mainittiin historialliset romaanit, romantiikka yms. sekä taiteen tyyliuunnat. Huomautus tuli myös siitä, että lasten kirjat ovat sekaisin eri huoneissa. Myös kuusi vastaajaa oli sitä mieltä, että aihe on samantekevä. Kysyttäessä miksi aihe oli samantekevä, vastauksia olivat mm. henkilökunnalta saa apua, minua ei juurikaan kiinnosta nuo mainitut erityislajit, löydän hakemani näin sekä löydän omat kirjani jos käyn kirjastossa - ne ovat nuorten osastolla. Alla olevasta kuviosta ilmenee eri vastausvaihtoehtojen saama prosenttimäärä.



Kuvio 11. Mitä mieltä olet kirjaston lajittelusta?

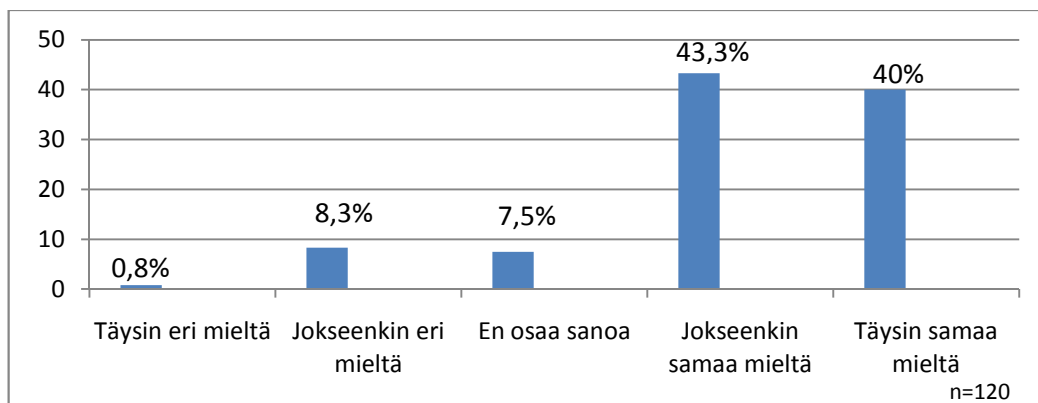
5.4 Kirjaston asiointiympäristöä arvioivat kysymykset.

Ensimmäisessä väittämässä 64,2 % oli sitä mieltä, että kirjasto on luonteva osa heidän elämäänsä. Täysin eri mieltä oli 1,7 % vastaajista. Alla oleva kuvio kertoo vastausten prosentuaalisen jakauman.



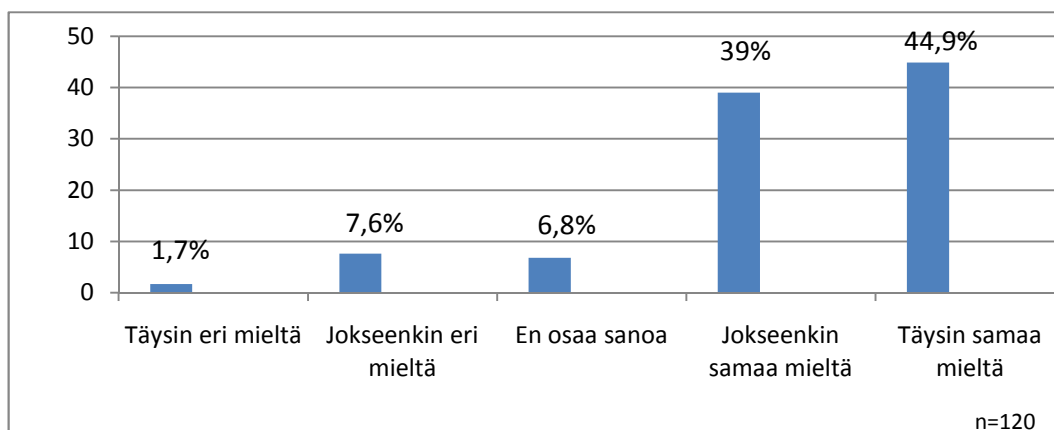
Kuvio 12. Kirjasto on luonteva osa elämääni.

Toisessa väittämässä 40 % vastaajista oli sitä mieltä, että kirjaston aukioloajat sopivat heille. 43,3 % oli jokseenkin samaa mieltä. Vain 0,8 % oli täysin eri mieltä kirjaston aukioloaikojen sopivuudesta. Alla oleva kuvio kertoo vastausten prosentuaalisen jakauman.



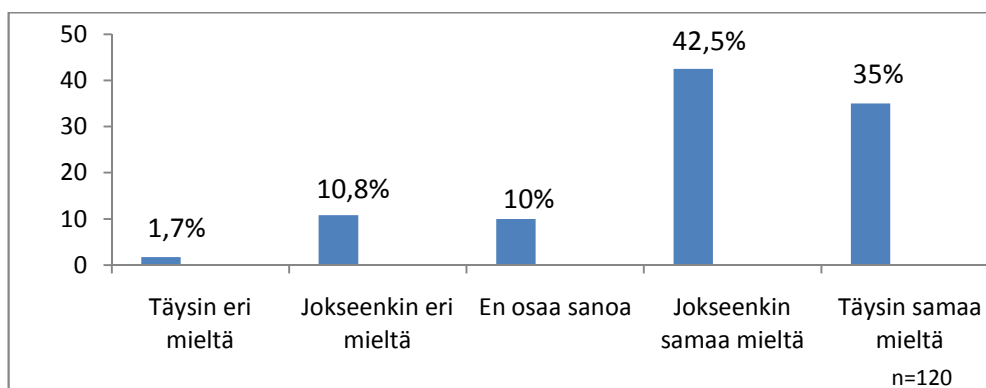
Kuvio 13. Kirjaston aukioloajat sopivat minulle.

Kolmannessa väittämässä vastaajilta kysyttiin kirjaston asioimisympäristöstä. 44,9 % oli sitä mieltä, että kirjasto on asiointiympäristönä selkeä. Alla oleva kuvio kertoo vastausten prosentuaalisen jakauman.



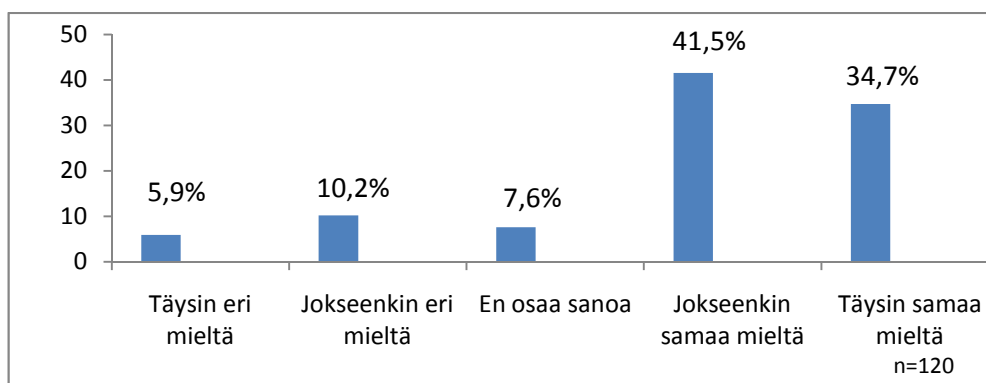
Kuvio 14. Kirjasto on asiointiympäristönä selkeä.

Neljäs väittämä tiedusteli vastaajilta kirjaston opasteista. 42,5 % vastaajista oli jokseenkin samaa mieltä siitä, että kirjaston opasteet ovat selkeitä. Alla oleva kuvio kertoo vastausten prosentuaalisen jakauman.



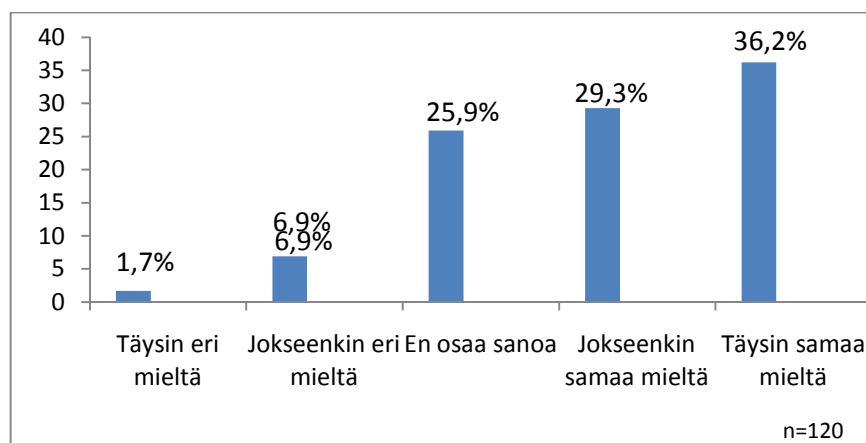
Kuvio 15. Kirjaston opasteet ovat selkeitä.

Seuraava väittämässä kysyttiin kirjaston tiloista. 37,4 % vastaajista oli sitä mieltä, että kirjaston tilat vastaavat heidän tarpeitaan. 5,9 % puolestaan koki kirjaston tilat täysin epäsopiviksi tarpeisiinsa. Alla oleva kuvio kertoo vastausten prosentuaalisen jakauman.



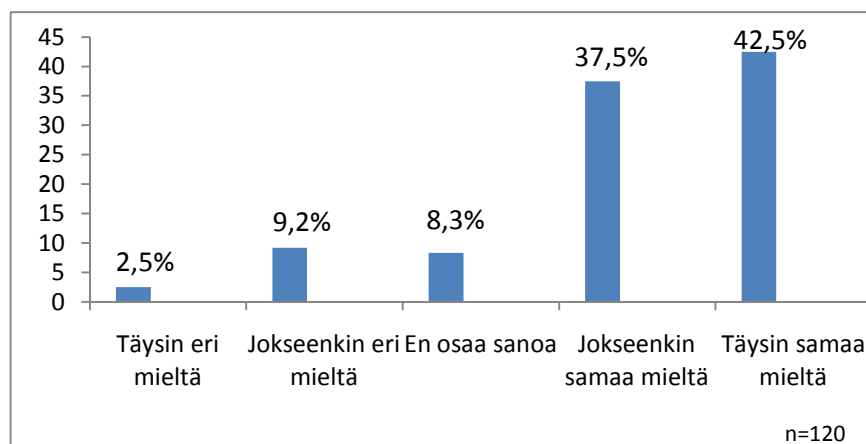
Kuvio 16. Kirjaston tilat vastaavat tarpeitani.

Väittämässä numero kuusi tiedusteltiin kirjaston tietokoneista. 36,2 % vastaajista oli täysin samaa mieltä siitä, että kirjaston tietokoneet vastaavat heidän tarpeitaan. 1,7 % vastaajista oli täysin eri mieltä. Alla oleva kuvio kertoo vastausten prosentuaalisen jakauman.



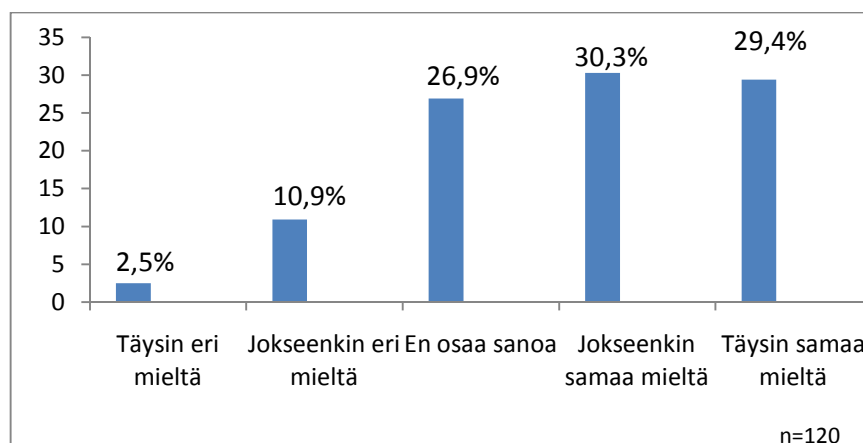
Kuvio 17. Kirjaston tietokoneet vastaavat tarpeitani.

Seuraava väittämä oli: Kirjastossa on riittävästi henkilökuntaa. Vastaajista täysin samaa mieltä oli 42,5 %. Täysin eri mieltä olevia oli puolestaan 2,5 % vastaajista. Alla olevasta kaaviosta ilmenee vastauksien prosentuaalinen jakauma.



Kuvio 18. Kirjastossa on riittävästi henkilökuntaa.

Viimeinen väittämä pyrki kartoittamaan kirjaston tiedotusta. Väittämä oli: Kirjasto tiedottaa palveluistaan riittävästi. Vastaukset jakaantuivat suhteellisen tasaisesti. Ainoastaan täysin eri mieltä olevia oli alle 10 %. Alla oleva kuvio kertoo vastausten prosentuaalisen jakauman.

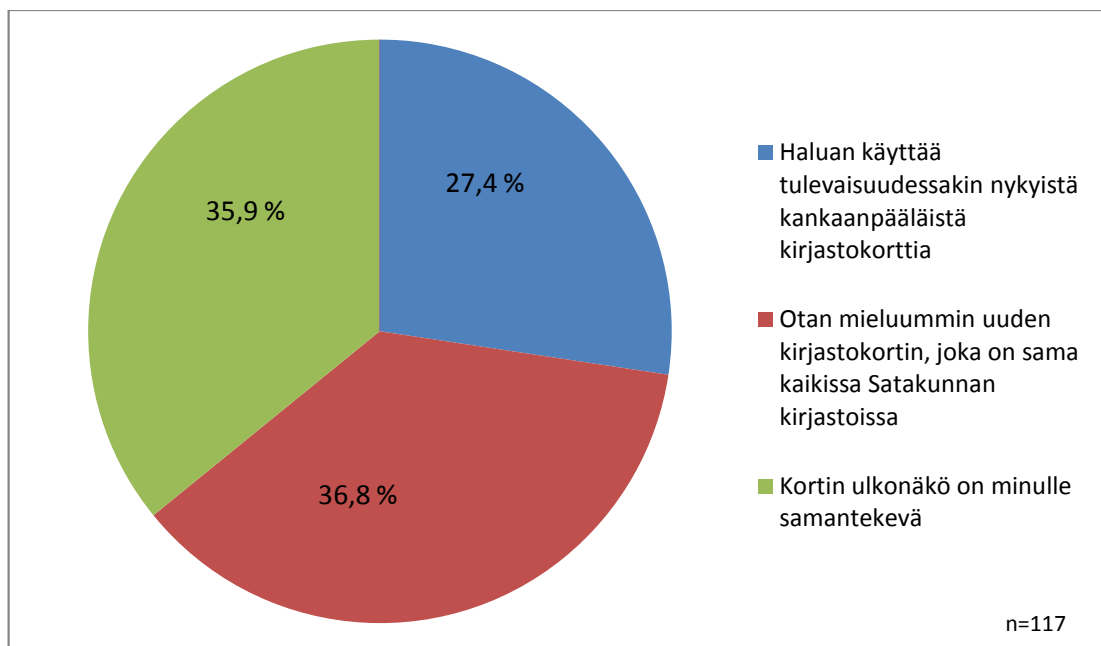


Kuvio 19. Kirjasto tiedottaa palveluistaan riittävästi.

5.5 Satakunnan kirjastojen yhteisjärjestelmää arvioivat kysymykset.

Kysymyksessä tiedusteltiin vastaajien suhtautumista uuden kirjastokortin ulkonäköön, joka toimisi kaikissa Satakunnan kirjastoissa. Olisiko halukkuutta säilyttää nykyinen Kankaanpään kirjastokortti vai ottaa käyttöön täysin uudennäköinen, muissakin Satakunnan kirjastoissa käyteenotettu kortti?

Kysymys jakoi mielipiteet tasaisesti, mutta suurin osa oli valmis ottamaan uuden kirjastokortin, joka on sama kaikissa kirjastoissa. Kortin ulkonäkö oli noin kolmannekselle vastaajista samantekevä. Alla oleva kaavio kertoo eri vastausvaihtoehtojen saamat prosenttimäärät.



Kuvio 20. Uusi kirjastokortti ja sen ulkonäkö.

Kankaanpään liittyminen Satakunnan kirjastojen yhteisjärjestelmään tietää mm. kirjastomaksujen uudelleenarviointia. Vastaajilta tiedusteltiin paljonko he ovat valmiit maksamaan varauksesta, kaukolainasta, kirjan myöhästymisestä (viikko eräpäivästä) sekä DVD-levyn myöhästymisestä (viikko eräpäivästä).

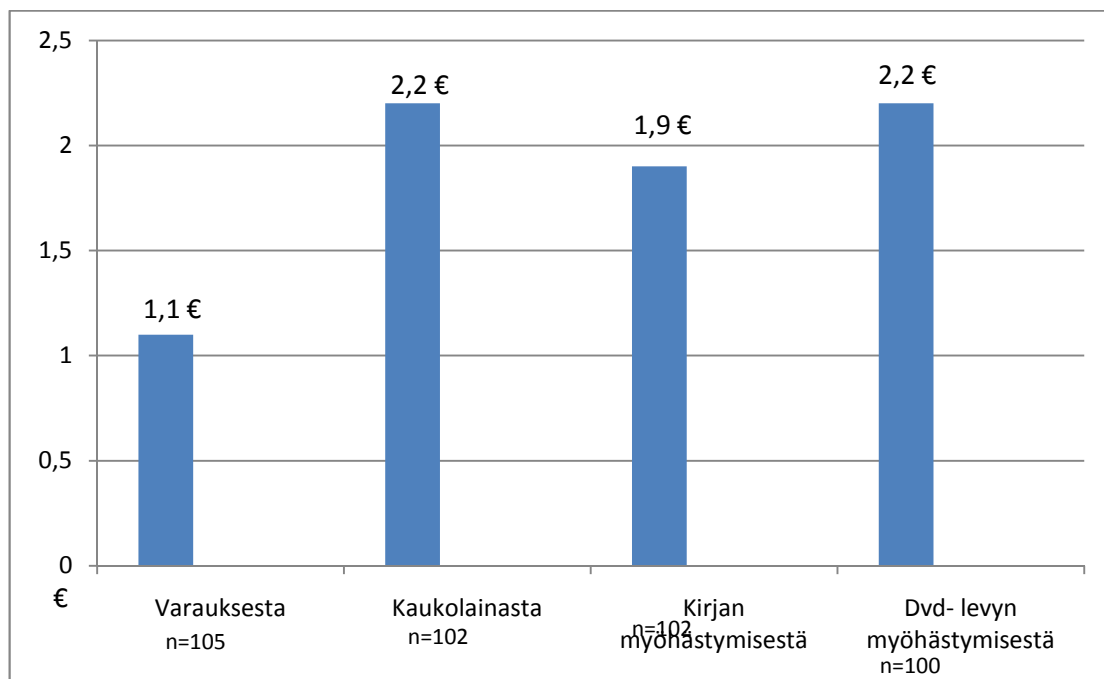
Varauksesta oltiin valmiita maksamaan keskimäärin 1 €. Nykyisin varaus maksaa kirjastossa 1 €.

Kaukolainasta vastaajat olivat valmiita maksamaan keskimäärin 2,20 €. Nykyisin kaukolaina maksaa kirjastossa 4 €kirja.

Kirjan myöhästymisestä viikko eräpäivästä vastaajat olivat valmiita maksamaan keskimäärin 3,8 €. Kahdessa kohdassa vastaajat olivat kuitenkin laittaneet vastaukseksi peräti 100 € Jättämällä nämä kaksi vastausta huomiotta, saadaan keskiarvoksi 1,9 €. Nykyisillään kirjasto perii myöhästymismaksua 0,20 € viikko eräpäivästä.

DVD-levyn myöhästymisestä (viikko eräpäivästä) vastaajat olivat valmiita maksamaan keskimäärin 3,70 €. Kuten edellisessä kohdassa, myös tämä kysymys keräsi kaksi varsin suurinumeroista vastausta. Jättämällä 50 € sekä 100 € vastaukset pois, saadaan keskiarvoksi 2,20 €. Nykyisillään kirjasto perii DVD-levyn myöhästymisestä 0,50 € (viikko eräpäivästä).

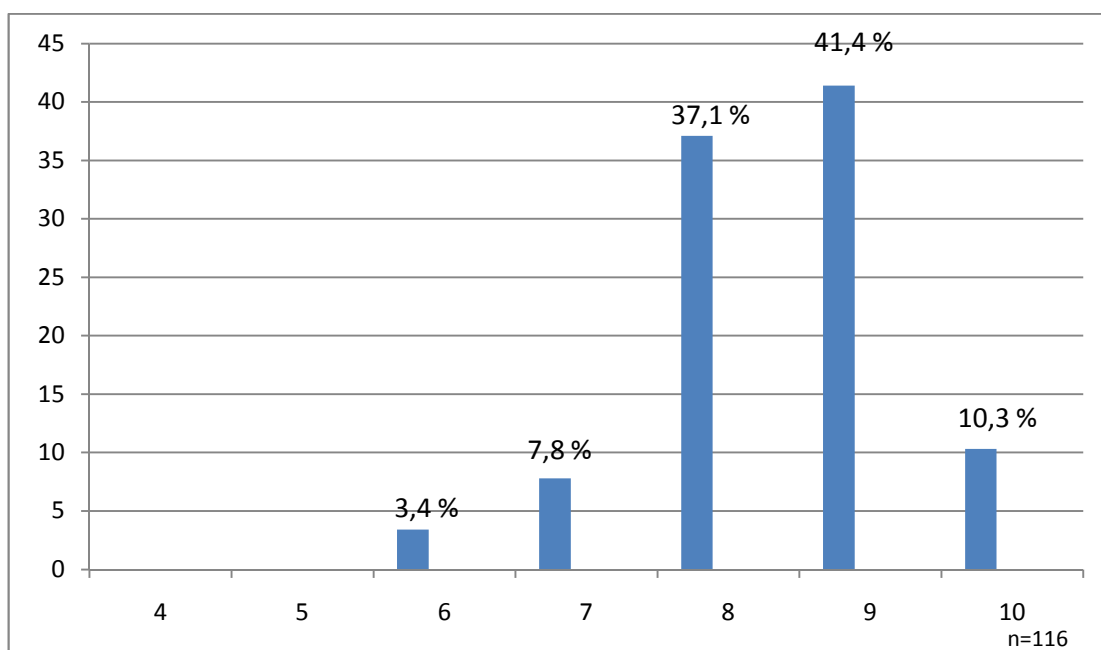
Alla olevasta taulukosta ilmenee keskiarvot vastaajien antamista summista. Vastaukset on pyöristetty yhden desimaalin tarkkuudella.



Kuvio 21. Kuinka paljon olet valmis maksamaan? (kirjan sekä DVD-levyn kohdalla viikko eräpäivästä.)

5.6 Kaupunginkirjaston kouluarvosana ja avoimet palautteet

Vastaajia pyydettiin antamaan kaupunginkirjastolle kouluarvosana asteikolla 4 - 10. Arvosanat 4 ja 5 eivät saaneet yhtään vastausta. Täyden kympin antoi 12 (10,3 %) vastaajaa. Keskiarvoksi muodostui täten 8,5. Oheisesta kuviosta ilmenee eri vastausvaihtoehtojen saama prosenttimäärä.



Kuvio 22. Anna kouluarvosana kaupunginkirjastolle. (Keskiarvo 8,5)

Erilaisia kehittämis ehdotuksia, moitteita ja kehuja annettiin 68 kpl. Ohessa niistä muutamia.

”Itse luen enimmäkseen urheilullisia teoksia, kuten omaelämäkertoja. Kankaanpään kaupunginkirjastossa on tuntunut olevan samat jääkiekkoilijoista ja koripalloilijoista kertovat kirjat jo 10 vuotta eikä uusia ja mielenkiintoisia urheilukirjoja ole tullut. Joukkueiden tarinat eivät minua taasen kiinnosta, joten Kankaanpään kaupunginkirjasto voisi panostaa mielenkiintoisen urheilijoiden elämänkertoihin. En myöskään suosittele hankkimaan kirjoja kuten NHL:n vuosipäivä joka vanhenee vuodessa ja sen jälkeen sisältää vain vanhaa tietoa.”

”Palvelu pelaa, vaikkei rahaa löydy uutuuksiin. Tilat ovat käyneet ahtaaksi ja toivoisin että kirjat saisi väljemmin esille. Hyvä kun on aina välillä hyllyihin "nostettu esille" kirjoja, löytyy mukavasti uusia kirjailijoita.”

” Kuulemma kirjastoon ei tule kovin paljon uutta aineistoa. Lisää määrärahoja!”

” Kirjasto tarvitsee lisää rahaa. Ilman rahoitusta on turha haaveilla onnistuneista uudistuksista. Kun sitä rahaa sitten tulee, olisi syytä uudistaa kirjaston tietokirjavalikoimaa. Se on osittain vanhentunutta ja paikoin suppeaakin. Historian yleisesitykset ovat toki suhteellisen hyvin edustettuina, mutta esimerkiksi perinnetieteiden osalta tilanne on mielestäni melko huono. Suosituista kaunokirjallisuuden uutuusteoksista pitäisi saada useampia kappaleita.”

” Ehdottomasti saatava lisärahaa uusiin hankintoihin, kirjastolaitoksen itsessään on parhaiten toimivia instituutioita tavalliselle kansalaiselle (maailman paras keksintö), koska se on tasapuolinen kaikille, jokaisella on oikeus hakea haluamaansa tietoa pääosin ilmaiseksi/ oikeutettua pientä maksua vastaan. Kankaanpään päättäjille terveisiä, että tänä vuonna päästään pois Noormarkku palkinnosta, ja tulevaisuudessa kirjaston kehittäminen oltava ykkösasioita kuntataloudessa, eli ei sekoiteta toimivaa systeemiä!”

” Asiakaspalvelijoiden määrää saisi lisätä. Asiakkaat ikääntyvät ja muutenkin avun ja palvelun tarve kasvaa ja on kasvanut. Näin varmistetaan jatkossakin loistava palvelu, jota täältä saa! Henkilökunta on erittäin osaavaa ja palvelullista. Kiitoksia ja Voimia!”

” Ystävällinen ja iloinen henkilökunta. Kirjoja riittävästi. Aikakausilehtiä saisi olla enemmän.”

6 TUTKIMUKSEN ARVIOINTI TUTKIMUSTULOKSISTA

Vaikka Kankaanpään kaupunginkirjastosta on tehty aiemminkin asiakastytytyväisyystutkimuksia, on nyt valmistuva tutkimus laajuudeltaan suurin. Tämä tutkimus antaa pohjan myöhempien tutkimusten taustaksi. Nyt saatiin osviittaa siitä, mikä toimii, ja missä asioissa on vielä kehittämisen varaa.

Vastauksia tuli kaiken kaikkiaan 121. Vastauksista suurin osa tuli kirjastoon, mutta myös Internetiin tuli paljon vastauksia. Ammattikorkeakouluun vastauksia tuli 15 kpl. Vastauksia olisi saattanut tulla enemmän, mikäli kyselyä olisi mainostettu enemmän. Esimerkiksi mainosten laittaminen kirjaston sekä ammattikorkeakoulun ulko-oveen olisi voinut tuoda lisää vastauksia.

Vastaajista 40 % oli iältään 20 - 35 vuotiaita. Erityisesti nuorten sekä yli 50-vuotiaiden vastausprosentti jäi pieneksi. Miesten vastausinnostus oli naisia pienempi. Vastaajista peräti 71,7 % oli naisia.

Vastaajat olivat lähes poikkeuksetta Kankaanpäästä. Tämä oli odotettua, mutta aivan näin suurta jakaumaa en osannut odottaa. Kankaanpään kirjastokortin omistaa kuitenkin moni lähiseudulla asuva.

Kirjaston asiakaspalvelu sekä henkilökunta sai erinomaista palautetta. Lähes puolet ei kuitenkaan osannut vastata siihen, osaako henkilökunta opastaa tietokoneiden ja laitteiden kanssa. Tämä johtunee siitä, että läheskään kaikki eivät käytä tietokoneita ja muita laitteita asioidessaan kirjastossa, eivätkä näin ollen osaa vastata kysymykseen.

Peräti 84,7 % vastaajista kertoi löytävänsä etsimänsä aineiston yleensä helposti. Tämän voisi olettaa johtuvan kirjaston suhteellisen pienestä koosta.

Yllättävää oli, että vastaajat olivat valmiita maksamaan kirjan myöhästymisestä viikko eräpäivästä peräti 1,9 €. Nykyisin maksu on 0,2 €. Myös DVD-levyn myöhästymisestä vastaajat olivat valmiita maksamaan huomattavasti enemmän, mitä maksu on nykyään. Ehkä tähän kysymykseen olisi pitänyt laittaa näkyville nykyiset kirjastopalvelujen maksut, jotta vastaajilla olisi ollut käsitys siitä, millaisista summista on kyse. Toisaalta nyt kun nykyisiä summia ei ollut valmiina, välttyttiin siltä, että vastaajat olisivat pistäneet suoraan nykyiset summat vastauksiinsa.

Useassa avoimessa palautteessa nousi esille määrärahojen puute. Kun kysely tehtiin, oli kirjastoauton lakkauttamispäätös vielä tuoreena ihmisten mielessä, sekä Kankaanpään kaupunginkirjasto oli saanut kyseenalaisen Noormarkku-palkinnon. Kirjasto oli siis ollut otsikoissa negatiivisessa mielessä, ja tämä varmasti vaikutti vastaajien mielipiteisiin.

6.1 Aikuistenosastonjohtajan näkemys tutkimustuloksista

Jotta saisin tutkimustuloksista asiantuntevan mielipiteen, otin yhteyttä Kankaanpään kaupunginkirjaston aikuistenosaston johtajaan Tea Aulan. Hänen mielestään yllättävin kohta tutkimustuloksissa oli vastaukset kirjaston tiedottamisesta, jotka osoittivat vain noin 30 % vastaajista olevan täysin tyytyväisiä kirjaston tiedottamiseen. Aulan mukaan kirjaston perinteiset tiedottamistavat on hoidettu ajoissa ja asiallisesti. Internet-sivut ovat ajan tasalla ja tärkeistä muutoksista kerrotaan paikallislehdessä.

Toinen huomiota herättävä asia koski kirjaston henkilökuntaa. Yllättävän moni oli sitä mieltä, että kirjastossa on riittämättömästi henkilökuntaa. Aula haluaisi tietää missä palveluissa asiakkaat kokevat puutteita henkilömäärän takia, ja millä perusteella näin ajatellaan. Hänen mielestään henkilökunnan nykyinen vahvuus ei vielä vaikuta negatiivisesti asiakaspalveluun.

Aulan mielestä kirjaston uutuudet ovat hyvin esillä hämmästyttävän monen vastaajan mielestä, sillä uutuuksille on varattu vain yksi kirjakärry ja lehtiteline ja musiikkiosastolla pieni cd-levyteline. Lisäksi uutuudet eivät hänen mielestään erotu muun aineiston joukosta niin helposti kuin pitäisi ja toivoisi. Ehkei uutuus ole niin suuri arvo niin monelle asiakkaalle kuin olemme kuvitelleet, Aula toteaa.

Vain kolmannes vastaajista oli sitä mieltä, että kirjaston tilat vastaavat täysin heidän tarpeitaan. Aulaa kiinnostaisi tietää tarkemmin, mitä tiloja tyytymättömät tarkoittivat, ja onko vastaajien mielipiteisiin vaikuttanut julkisuudessaakin esillä olleet kuvaukset kirjaston nykyisestä tilanahtaudesta ja lehtijutut toiveista saada nykyaikaisempi kirjastorakennus.

7 KEHITTÄMISAJATUKSIA

Tässä kappaleessa esitän kehittämisajatuksia kirjaston toiminnan parantamiseksi. Kehittämisajatukset ovat esitetty tutkimustuloksien pohjalta.

Määrärahojen puute sekä tilojen ahtaus nousivat esiin monessa vastauksessa. On selvää, että kaupungin budjetista tulisi ohjata kirjastotoimintaan enemmän varoja. Kirjaston tilat tulisi saattaa asianmukaiselle tasolle mahdollisimman pian.

Vastaajat olivat valmiita maksamaan huomattavasti enemmän kirjojen sekä DVD-tallenteiden myöhästymisestä. Mikäli mahdollista, olisi varmasti syytä harkita myöhästymismaksujen korottamista. Maksujen korottamisen vaikutukset vaikuttaisivat aineiston kiertoon. Kankaanpäässä, jossa aineistoa on muutenkin vähän, aineiston kiertoa nopeuttamalla palautetut lainat vapautuvat tehokkaammin muiden käyttöön.

Vastauksista kävi ilmi, että kirjaston opasteiden selkeyttä tulisi parantaa. Nykyistä selkeämmät kyltit eri aineistojen kohdalla voisivat auttaa asiakkaita löytämään etsimänsä aineiston paremmin. Myös tutkijanhuoneen olemassaolosta voisi tiedottaa paremmin. Kirjaston Internet-sivuilta ei löydy tietoa tutkijanhuoneesta eikä siitä myöskään kirjaston tiloissa löydy tiedotetta.

Osa vastaajista koki kirjastossa olevan liian vähän henkilökuntaa. Palvelu sujuisi varmasti nopeammin, mikäli lisää henkilökuntaa palkattaisiin. Seuraavassa tutkimuksessa olisi mielenkiintoista saada selville, näkyykö henkilökunnan vähyys palvelun hitautena, ja mihin henkilökuntaa tarvitaan?

Kaiken kaikkiaan asiakaspalaute oli positiivis-sävytteistä eikä parannettavaa ilmennyt kovin monesta asiasta. Lisäämällä määrärahoja kirjaston toimintaan saadaan asiakkaista entistä tyytyväisempiä.

LÄHTEET

Grönroos C. 1998. Nyt kilpaillaan palveluilla. Porvoo. WSOY

Korkeamäki, A., Pulkkinen, I., Selinheimo, R. 2000. Asiakaspalvelu ja Markkinointi. Porvoo: WSOY

Lahtinen J. & Isoviita A. 1998. Markkinointitutkimus. Jyväskylä: Gummerus

Lähteenmäki A. Henkilökohtainen tiedonanto 23.1.2009.

Lotti, L. 1994. Markkinointitutkimuksen käsikirja. Porvoo: WSOY.

Lotti, L. 2001. Tehokas markkina-analyysi. Juva: WSOY

Lovio M. & Tiuhonen V. 2005. Kirjaston asiakaspalvelu. Helsinki: Gummerus

Nevanpää K. 1986. Kehittyvä kirjasto kehittyvässä kunnassa. Kankaanpää: Kankaanpään kaupungin monistamo.

Rissanen T. 2005. Hyvä Palvelu. Vaasa: Kustannusyhtiö Pohjantähti Polestar Ltd

Vainio M. 1961. Kankaanpään kirjaston vaiheita 1861-1961. Kankaanpää: Kankaanpään kirjapaino Oy

Ylikoski T. 2000. Unohtuiko Asiakas? Keuruu: Otava

Asiakastyytyväisyyskysely 2. - 22.2.2009

Tällä kyselyllä tutkitaan Kankaanpään kaupunginkirjaston asiakastyytyväisyyttä ja palvelun tasoa.

Kysely on osa SAMK:n opiskelijan, Lauri Kiviniemen opinnäytetyötä. Kyselyn tuloksia käytetään kirjaston käytännön työn kehittämiseksi.

Kaikki lomakkeet käsitellään luottamuksellisesti ja yhteystiedot erotetaan vastaajatiedoista. Yhteystietonsa jättäneiden kesken arvotaan kirja-palkintoja.

Kiitos osallistumisesta.

1) Sukupuoli

☐ Mies ☐ Nainen

1

2) Ikä

☐ Alle 15 ☐ 15 - 19 ☐ 20 - 35 ☐ 36 - 49 ☐ 50 - 65 ☐ yli 65

2

3) Kotikunta

esim. Honkajoki

4) Onko Sinulla Kankaanpään kaupunginkirjaston kirjastokortti?

☐ Kyllä ☐ Ei

5) Mitä kirjaston palveluja käytät?

	yleensä	harvoin	en lainkaan	
Lainaus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	0
Internet-yhteydet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	0
Kirjastojärjestelmä Kanerva	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	0
Tiedonhakupalvelu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	0
Kaukopalvelu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	0
Lehtilukusali	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	0
Käsikirjasto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	0
Tutkijanhuone	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	0

6) Löydätkö etsimäsi aineiston yleensä helposti?

☒ Kyllä ☐ En

7) Mitä teet, jos aineistoa ei löydy?

☐ Jätän asian sikseen ☐ Kysyn neuvoa henkilökunnalta ☐ Käytän tietokoneita apuna. Mitä ohjelmia?

8) Arvioi kirjastoa asiointiympäristönä

	täysin eri mieltä	jokseenkin eri mieltä	en osaa sanoa	jokseenkin samaa mieltä	täysin samaa mieltä	
Kirjasto on luonteva osa elämäni	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input style="width: 80px;" type="text" value="0"/>
Kirjaston aukioloajat sopivat minulle	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input style="width: 80px;" type="text" value="0"/>

9) Arvioi kirjaston asiakaspalvelua

10) Arvioi kirjaston aineistoa

	täysin eri mieltä	jokseenkin eri mieltä	en osaa sanoa	jokseenkin samaa mieltä	täysin samaa mieltä	
Kirjaston tarjoamat aineistot vastaavat tarpeitani	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	0
Kirjaston aineistot ovat ajantasaiset	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	0

Kirjaston uutuudet ovat hyvin esillä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="text" value="0"/>
Saan kirjastosta uutuudet riittävän nopeasti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="text" value="0"/>
Kirjastossa on riittävästi lainattavaa aineistoa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="text" value="0"/>
Kirjaston tarjoaa monipuolisesti erityyppistä aineistoa (kirjallisuutta, tallenteita...)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="text" value="0"/>

11) Jos saisin itse päättää kirjaston määrärahoista, panostaisin

	vähän	jonkin verran	paljon	
kirjoihin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="text" value="0"/>
lehtiin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="text" value="0"/>
musiikkiin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="text" value="0"/>
elokuvaan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="text" value="0"/>
äänikirjoihin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="text" value="0"/>
tietokoneisiin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="text" value="0"/>

12) Tällä hetkellä löytyvät omista hyllyistään romaanien erityislajit, kuten salapoliisiromaanit, tieteiskirjat, kauhu- ja fantasiakirjat sekä pakinat ja kaskut. Mitä mieltä olet kirjaston erotteluista?

☐ Luokittelumalli on tarpeellinen ja selkeä

☐ Kirjan löytämistä helpottaisi, jos kaikki romaanit olisivat yksissä aakkosissa

☐ Muitakin aiheita pitäisi erotella eri hyllyihin, esimerkiksi...

☐ Aihe on minulle samantekevä, siksi että...

13) Satakunnan kirjastojen yhteisjärjestelmä on lähitulevaisuutta ja kaikissa alueen kirjastoissa tulee toimimaan yksi ja sama kirjastokortti.

☐ Haluan käyttää ☐ Otan mieluummin uuden ☐ Kortin ulkonäkö

tulevaisuudessakin nykyistä
kankaanpääläistä kirjastokorttia

kirjastokortin, joka on sama kaikissa
Satakunnan kirjastoissa

on minulle
samantekevä

30

14) Kankaanpään liittyminen Satakunnan kirjastojen yhteisjärjestelmään tietää mm. kirjastomaksujen uudelleenarviointia. Kuinka paljon olet valmis maksamaan

varauksesta

kaukolainasta

kirjan myöhästymisestä (viikko eräpäivästä)

DVD-levyn myöhästymisestä (viikko eräpäivästä)

25

15) Anna kouluarvosana kaupunginkirjastolle



4



5



6



7



8



9



10

26

16) Sinulla on mahdollisuus antaa kaupunginkirjastolle ruusuja ja risuja (kiitoksia, kritiikkiä ja kehittämis ehdotuksia)

LIITE 2

7. Mitä teet jos aineistoa ei löydy? Käytän tietokoneita apuna? Mitä ohjelmia vastaukset

Eri kirjastojen Internet tietokantoja.

Google.

Google.

Kirjaston atk tai kysyn henkilökunnalta.

Kirjaston haku.

Kirjaston hakuohjelmaa.

Kirjaston hakuohjelmia.

Kirjaston koneelta löytyviä.

Sitä jossa saa hakea teoksen nimeä tai tekijää. En muista nimeä.

LIITE 3

Tällä hetkellä löytyvät omista hyllyistään romaanien erityislajit, kuten salapoliisiromaanit, tieteiskirjat, kauhu- ja fantasiakirjat sekä pakinat ja kaskut. Mitä muita aiheita pitäisi erotella hyllyihin vastaukset.

Aiheittain.

Historialliset romaanit.

Historialliset romaanit.

Lasten kirjat sekaisin eri huoneissa.

Romantiikka yms.

Taiteen tyyliuunnat.

LIITE 4

Vastaukset kysymykseen: Mitä mieltä olet kirjaston erotteluista?. Aihe on minulle samantekevä, siksi että...

En osaa sanoa.

Henkilökunnalta saa apua.

Löydän hakemani näin.

Löydän omat kirjani jos käyn kirjastossa - ne ovat nuorten osastolla.

Minua ei juurikaan kiinnosta nuo mainitut erityislajit.

Avoimien palautteiden vastaukset

Tietokoneiden käyttöön muutoksia: eri tietokoneet lapsille, näille koneille rajoitukset ja estot sopimattomille sivuille Aikuisille tarkoitetuilla koneilla voisi olla vähemmän rajoituksia, esim. Huuto.net-sivustollekaan ei pääse Lastenosaston kone on ainoa (15 min. koneiden lisäksi)jolla pääsee esim. chattiin ja monille sivustoille, joilla lehtisalin ja musiikkipuolen koneilta on esto. Tämä on mielestäni erikoinen ratkaisu, koska lähinnä lapset ja nuoret koululaiset käyttävät näitä koneita, ja juuri heidän takiaanhan rajoituksia on ilmeisesti laitettu kirjaston koneille. Kaiken lisäksi esto on usein aivan "normaaleille" sivuille, kuten esimerkiksi em. Huuto.Net. Päivittäisten asioiden hoitaminen kirjaston koneilla on joskus aika turhauttavaa kun tietyille sivuille ei pääse vain siksi, että niissä on jotain lapsille sopimatonta materiaalia.

Rakastan kirjastoa. Minua harmittaa vähäiset määrärahat, joiden vuoksi esimerkiksi tuntemattomampia bändejä ei välttämättä löydy, mutta vika on kaupungissa.

Uudet lehdet pitäisi saada nopeammin muovituksesta hyllyyn, muuten kaikki on mielestäni melko kunnossa. Hyvää keväänjatkoa!

Palvelu pelaa, vaikkei rahaa löydy uutuuksiin. Tilat ovat käyneet ahtaaksi ja toivoisin että kirjat saisi väljemmin esille. Hyvä kun on aina välillä hyllyihin "nostettu esille" kirjoja, löytyy mukavasti uusia kirjailijoita.

Itse luen enimmäkseen urheilullisia teoksia, kuten omaelämäkertoja. Kankaanpään kaupunginkirjastossa on tuntunut olevan samat jääkiekkoilijoista ja koripalloilijoista kertovat kirjat jo 10 vuotta eikä uusia ja mielenkiintoisia urheilukirjoja ole tullut. Joukkueiden tarinat eivät minua taasen kiinnosta, joten Kankaanpään kaupunginkirjasto voisi panostaa mielenkiintoisen urheilijoiden elämäkertoihin. En myöskään suosittele hankkimaan kirjoja kuten NHL:n vuosiopas joka vanhenee vuodessa ja sen jälkeen sisältää vain vanhaa tietoa.

Lisää lehtiä lukusaliin. Henkilökunta ok.

Kuulemma kirjastoon ei tule kovin paljon uutta aineistoa. Lisää määrärahoja!

Enemmän kirjauutuuksia.

Olisi mukavaa, jos kirjastoon saisi työskentelytilan, jossa voisi tehdä esim. opiskelutehtäviä omalla kannettavalla tietokoneella.

Olen tyytyväinen.

Asiakaspalvelu on huippuluokkaa! Satakunnassa tämä ei ole yleistä, valitettavasti.

Kirjastotilat viihtyisämmiksi, enemmän tilaa ja aineistoa enemmän.

Paljon ruusuja! Osaatte kyllä kehittää kun saatte mahdollisuuksia! Ilman kallita konsulttien hölynpölylausuntoja!

Minusta kirjasto on ihan best. Mutta lisää anime kirjoja olisi kiva lisä.

Henkiläkunta on todella ystävällistä ja auttavaista sekä tuntee työnsä!

Kirjojen puolella saisi olla selkeämmät opasteet. Tietokonehaku voisi olla joustavampi eli nyt se ei salli haussa pienintäkään virhettä. Virheen sattuessa (ei muista tarkasti nimeä) ohjelma voisi ehdottaa lähinnä olevia.

Utuudet nopeammin Ottakaa esimerkkiä naapuri kunnan kirjavalokoimista!!

Tietokoneella käytettävä ohjelma, jolla voi selailla mitä kirjoja kirjastosta löytyy ja etsiä aineiston sijainnin kirjastossa on selkeä ja helppo käyttää. On kätevää, että lainoja voi uusia kotoa käsin. Nukketeatteri- toiminta hieno juttu. Kaupungin päättäjien pitäisi antaa enemmän resursseja kirjastotoimen käyttöön. Kirjastoauto saatava takaisin.

Lisää tilaa!

Palvelu on hyvää ja tehokasta. Tilaa saisi olla enemmän ja paremmin ilmastoitu erityisesti kesällä.

Olen tosi tyytyväinen palveluun mitä olen saanut, niin lapsena, opiskelijana kuin aikuisena. Nykyään perheellisenä tuon omia lapsia mielelläni kirjastoon, eikä lasten

riemua kirjastoon pääsystä katsota tiskin takaa karsaasti. Asiakkaana olen ollut liki 30v (olen 35v).

Ruusuja ERITTÄIN PÄTEVÄLLE HENKILÖKUNNALLE. Aina ystävällistä ja auttavaa palvelua!!!!

Toivottavasti uusiin kirjoin riittää määrärahoja jatkossa entistä enemmän.

Kirjasto tarvitsee lisää rahaa. Ilman rahoitusta on turha haaveilla onnistuneista uudistuksista. Kun sitä rahaa sitten tulee, olisi syytä uudistaa kirjaston tietokirjavalikoimaa. Se on osittain vanhentunutta ja paikoin suppeaakin. Historian yleisesitykset ovat toki suhteellisen hyvin edustettuina, mutta esimerkiksi perinnetieteiden osalta tilanne on mielestäni melko huono. Suosituista kaunokirjallisuuden uutuusteoksista pitäisi saada useampia kappaleita.

Haluan kiittää kaikkia työntekijöitä, mutta erityisesti Liisa Jussilaa. Hän on "perinteinen kirjastontäti" joka joustaa ja on helposti lähestyttävä. Hän on usein auttanut minua etsimään/varaamaan tarvitsemiani kirjoja.

KIITOS!

Ystävällinen henkilökunta - kiitos!

Lämpimät kiitokset mukavalle henkilökunnalle ja tsemppiä ahtaissa tiloissa!

Olen ollut tyytyväinen kirjaston palveluihin, antaisin kiitettävän arvosanan.

Pyydän, että laitatte internet-palveluihin pikapainikkeen kirjaston nettisivujen etusivulle. Porin kirjaston sivulta on hyvä ottaa mallia.

Enemmän uutuuksia sekä musiikki että kirjapuolelle! Haluaisin myös enemmän yliopistossa käytettyjä opiskelukirjoja, joita sitten voisi lainata kirjaston kautta.

Minulla on vain 3kk kokemus Kankaanpäässä asumisesta ja paikallisen kirjaston käytöstä. Olen ollut mielissäni lehtitarjonnasta. Uusin lehti onkin hyvä olla aina paikalla, mutta pari edellistä numeroa lehdestä voisi myös löytyä lehtiosastolta, jotka voisi halutessaan lainata kotiin. Uusinta lehteä edeltävät numerot eivät siis ole mielestäni tarpeeksi helposti luettavissa/saatavilla lainaksi. Olen myös useasti törmännyt joltain tiettyä (uudempaa, suosittua) hakupalvelua käyttäessäni, ettei kirjaa/DVDtä/CDtä ole saatavilla kirjastosta lainkaan. Esim. Dexter- tv-sarjaan ihastuneena halusin lukea Dexterin pimeät unet-romaanin, mutten löytänyt koko kirjaa Kankaanpään kirjaston tietokannasta. Ainoaksi vaihtoehdoksi jäi kirjan ostaminen nettikaupasta. Juuri siksi toivon panostusta ajankohtaisesti kiinnostaviin lainakohteisiin.

Ehdottomasti saatava lisärahaa uusiin hankintoihin, kirjastolaitoksen itsessään on parhaiten toimivia instituutioita tavalliselle kansalaiselle (maailman paras keksintö), koska se on tasapuolinen kaikille, jokaisella on oikeus hakea haluamaansa tietoa pääosin ilmaiseksi/ oikeutettua pientä maksua vastaan. Kankaanpään päättäjille terveisiä, että tänä vuonna päästään pois Noormarkku palkinnosta, ja tulevaisuudessa kirjaston kehittäminen oltava ykkösasioita kuntataloudessa, eli ei sekoiteta toimivaa systeemiä!

Kiitos hyvästä ja iloisesta palvelusta! Toivoisin vielä jonkinlaista vinkkilistaa eri tyyllilajien kirjailijoista esim. romantiikan kirjailijat.

Kehittämistä olisi mielestäni asiakaspalvelussa. Jos itsellä on huono päivä, sen ei pitäisi näkyä asiakkaalle.

Kirjasto on kiva paikka, vaikkakin usein hyvät kirjat ovat lainassa, joten niitä, mitä eniten lainataan tulisi olla useampia. Kirjasto on nyt ihan ok.

Tilajärjestelyt huonot .majavateatterissakin liian vähän istumapaikkoja ,koska tilat ahtaat .Pienille alle kouluikäisille esim 3v kanssa kirjastossa aiheutuu usein melua ,joten äänieristettyjä huoneita ettei häiritä muiden lukurauhaa .Tutkielmaa tms tehtäessä myös rauhaa tarvitaan. Tämän kokoisessa kaupungissa kirjastolla tärkeä rooli ja etenkin kun olemme Pohjois-Satakunnan pääkaupunki ja opskelupaikkojakin

on runsaasti. Henkilökunta kirjastossa on todella ammattitaitoista olen ollut todella tyytyväinen aina palveluun! Kannattaa kuunnella henkilökuntaa ennen remonttia!!!!

Noormarkku-palkinosta huolimatta kirjaston uutuusvalikoima on varsin kattava, mikä osaltaan kertoo ammattitaidosta. Olen erittäin tyytyväinen kirjastoomme.

Henkilökunta on erittäin ystävällistä, avuliasta ja asiantuntevaa, kirjaston tilat ovat tunkkaiset ilmanvihto heikkoa, kirjastio tarvitsisi ehdottomasti ajanmukaiset uudet tilat kaupungilta toivoisi lisäpanostusta, jotta Noormarkku palkinto voitaisiin tänä vuonna antaa pois, lisää määrärahoja kirjastolle!!!!

Kankaanpään kaupunginkirjaston palvelu on hyvää. Kirjastotilat liian ahtaat. Varsinkin uutuuskirjoja saisi olla useampia kappaleita.

Tilatkaa lisää kirjoja.

Asiakaspalvelijoiden määrää saisi lisätä. Asiakkaat ikääntyvät ja muutenkin avun ja palvelun tarve kasvaa ja on kasvanut. Näin varmistetaan jatkossakin loistava palvelu, jota täältä saa! Henkilökunta on erittäin osaavaa ja palvelullista. Kiitoksia ja Voimia!

Osalle henkilökunnasta ruusuja hyvästä palvelusta, toiselle osalle myös ruusuja, jotta edes joskus saisi luontevan ystävällisen hymyn ja tervehdyksen..?

Tehkää uusi, valoisampi ja viihtyisämpi kirjasto!!! --> Viihtyisä, värikäs lukusali --> Viherkasveja --> Selkeät, isot osastot --> Musiikinkuuntelutila.

Ruusuja.

Henkilökunta täys 10 pistettä. Palvelualtis ja tietoa on. Kiitos!!

Olen erittäin tyytyväinen palveluun. Aukioloaikaa voisi pidentää --> 20.00 Kesäperjantait voisi olla pidempään auki myös. Mukavat kirjastotädit!

Juhlapyhien laina usein kiinni haluan silloin käydä.

Tilatkaa uusia McNaiset. Lisää cd-levyjä valikoimaan.

Lisätkää valikoimaanne lisää rock-levyjä, sekä Terry Pratchettin kirjoja.

Ystävällinen ja iloinen henkilökunta. Kirjoja riittävästi. Aikakausilehtiä saisi olla enemmän.

Kiitoksia ystävällisestä palvelusta. Ehdoton kritiikki tulee musiikki osastosta, joka ei ole ollenkaan ajantasalla. Osastolta puuttuvat merkittävät klassikkolevyt ja folk-osasto on naurettavan pieni. Puutteita on korvattu 90-luvun höhkö musiikilla ja lukuisilla humppalevyillä, mikä on sääli. Plussaa isosta ja hyvästä Jazz/blues osastosta.

Kiitos henkilökunnalle toimivasta kirjastosta, määrärahojen niukkuudesta huolimatta. Kirjasto-autoa jäin kaipaamaan.

Monipuolinen valikoima. Selkeät tilat. Koneelta saa helposti tarkistettua onko aineisto paikalla.

Aakkosjärjestyksestä puuttuu kirjaimia. (vaikea löytää!)

Olisi kiva jos haluttua aineistoa olisi enemmän kuin 1kpl ja dvd-elokuviin voisi panostaa. Kiitos :)

Enemmän tietoa kaikesta paranormaalista ja tietenkin vampyyristä... myös j-rock musiikkia!

Olen saanut hyvää palvelua aina asioidessani Kankaanpään kirjastossa. KIITOS ja TSEMPPIÄ!!

Mielestäni kirjastossa melutaan liikaa (esim. pikkulapset) Itse tulen joskus kirjastoon lukemaan kokeisiin tai haen kirjastosta koe-aluetta vastaavia kirjoja ja luen niitä, enkä pysty keskittymään kunnolla jos pikkulapset huutavat ja riehuvat vieressä. Muuten kirjasto on ihan mukava paikka. :)

Jääkiekkoihteisia lehtiä saisi olla paljon enemmän!

Tietokirjoja liian vähän!!!!!!!!!! Zoologia, tähtitiede, geologia, historia, kemia, ufologia, maantiede, ydintiede, fysiikka yms.

Liian ahtaat tilat!

Kirjaston väki tehnyt mahtavaa työtä pienillä määrärahoilla! Kiitos!!

Lauri Kiviniemelle terveisiä, että mee töihin saatanan kakara.

Kiitos reippaalle ja asiantuntevalle ja palveluhenkiselle henkilökunnalle.

Kirjasto ei juurikaan voi kehittyä ilman rahaa eli lisää määrärahaa kirjastolle. somalit somaliaan ja mustalaiset ruatsiin ja siitä säästyvät rahat oikeisiin romaaneihin eli kirjoihin.

Ainakin oikeus- ja kauppatieteen oppikirjat ovat todella vanhoja painoksia.

